Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 9370720
Centre d'intérêt: 070

Côté, Jacqueline.

Initiation à la relation d'aide : [dossier pédagogique pour les intervenants à l'éducation des adultes, C.E.C.M. / conception et rédaction, Jacqueline Côté, Hans van Bennekum]. -- [Montréal] : C.E.C.M., Service de l'éducation des adultes, Service aux organismes : Centre de ressources en éducation populaire, 1989.
228 p. : ill. ; 28 cm.

Titre de la couv. Comprend des bibliogr.

Vedette(s)-secondaire(s): Bennekum, Hans van * Commission des écoles catholiques de Montréal. Service de l'éducation des adultes. Service aux organismes * Commission des écoles catholiques de Montréal. Centre de ressources en éducation populaire

Descripteur(s): Relation d'aide * Programme de formation * Formation des formateurs * Activité d'apprentissage * Exercice * Instrument d'évaluation * Education des adultes

Ce programme de formation propose à l'adulte une démarche théorique et pratique qui le conduira à découvrir différentes facettes de la relation d'aide et de son fonctionnement comme aidant. On y trouve quelques balises ou points de repère pour l'activité de formation à la relation d'aide, permettant ainsi une certaine concertation autour des buts et objectifs d'apprentissage, du contexte d'application, du type de pédagogie privilégiée, etc. On y propose une banque d'outils (activités d'apprentissage, textes de références et textes pour les participants) dans laquelle les animateurs et autres intervenants pourront puiser pour adapter leur approche aux groupes qu'ils rencontrent. Les exercices et activités présentés portent sur la relation d'aide comme telle, sur des aspects de la communication qui jouent dans la relation d'aide, sur des attitudes de base, types d'intervention et techniques à privilégier et sur certains aspects particuliers de la relation d'aide comme le langage non verbal, le processus de solution de problèmes, les difficultés rencontrées, etc.

Type de document:

A11.89
ex.1

LA COMMISSION
DES ÉCOLES CATHOLIQUES
DE MONTRÉAL

CÉCM

CENTRE DE DOCUMENTATION
CREP
9370720

INITIATION À LA RELATION D'AIDE

A 11.89
ex.1

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES
CREP Centre de ressources en éducation populaire
SERVICE AUX ORGANISMES

43-52700

939720

Dossier pédagogique

pour les intervenants

à l'éducation des adultes

C.E.C.M.

Août 1989

Conception et rédaction:
Jacqueline Côté
Hans van Bennekum

Traitement de texte:
Marie-France Denis

Dessins:
Hans van Bennekum

Révision des textes:
Monique Grenier
Jacqueline Côté

INTRODUCTION ET REMERCIMENTS

Le présent document a deux fonctions:

1) tracer certaines balises ou points de repère pour l'activité de formation à la relation d'aide, permettant ainsi une certaine concertation autour des buts et objectifs d'apprentissage, du contexte d'application, du type de pédagogie prévilégiée, etc...

2) mettre à la disposition des animateurs et autres intervenants une banque d'outils (activités d'apprentissage, textes de références et textes pour les participants), suffisamment polyvalente, dans laquelle ils pourront puiser pour adapter leur approche aux divers groupes qu'ils rencontrent.

Aucune approche particulière n'est vraiment privilégiée, plusieurs approches sont proposées, laissant à l'intervenant la latitude dont il a besoin.

Toutefois les prémisses restent relativement stables:

- aider est une démarche qui procède à la fois du coeur et de l'esprit

- qu'on privilégie davantage l'exploration des émotions (approche humaniste), les stratégies de solution de problèmes (approche behaviorale cognitive), ou quelque autre modèle entre ces deux pôles, les valeurs de respect de l'individu et de foi en sa capacité de prendre en charge sa vie et ses difficultés, restent constantes

- l'outil principal de l'aidant est lui-même, en deça de tout truc ou technique aussi efficace soit-elle.

Ainsi le présent document reste fidèle à la lignée des outils didactiques produits au secteur psycho-social: soucieux de tenir compte de l'apprenant adulte, souple et polyvalent, ouvert sur le plan philosophique.

Ce document s'est d'ailleurs largement inspiré des outils existants en relation d'aide, en approche auprès des personnes âgées, ... Nous en remercions les auteurs et considérons les emprunts que nous leur faisons comme une reconnaissance à la qualité de leur travail.

De même, nous voulons remercier de façon particulièrement chaleureuse Helsa Beauchamp, Micheline Dubé, Monique Grenier, Louise Hardy et Lise Parenteau, animatrices des sessions sur la relation d'aide offerte par le CREP de leur générosité à nous partager leur réflexion, leur questionnement et les activités d'apprentissage qu'elles ont créés pour leurs groupes. Nous avons repris, en les adaptant au besoin, bon nombre des trouvailles issues de leur riche expérience.

Enfin, nous voulons remercier Denyse DesMarchais et Jean-Pierre Richard, responsables à l'éducation des adultes, pour leur confiance et leur support moral dans ce dossier.

Jacqueline Côté
conseillère pédagogique,
CREP, secteur psycho-social

Hans van Bennekum
conseiller pédagogique,
bureau de la formation personnelle et sociale

[illegible]

[illegible] techniques____ [illegible]
[illegible] relation d'aide____ [illegible]
[illegible] d'une relation d'aide [illegible]
[illegible] d'aide____ [illegible]
[illegible] à qui appartient le problème [illegible]

SOMMAIRE DU CONTENU

.INTRODUCTION ET REMERCIEMENTS 3

.SOMMAIRE DU CONTENU 5

GENERALITES SUR LE PROGRAMME DE RELATION D'AIDE 9

1- Objectifs généraux 10

2- Contenus 10

3- Objectifs intermédiaires 11

4- Contexte 12

5- Clientèle - cible 13

6- Intentions andragogiques 14

7- Sources bibliographiques utilisées 15

8 Quelques lectures utiles à propos de la relation d'aide 17

9- Paroles de formateurs 18

A.EXERCICES ET ACTIVITES D'APPRENTISSAGE 19

A.1.EXERCICES DE DEMARRAGE 20

A.1.1- aider dans mon milieu 21
A.1.2- la relation d'aide c'est... 22
A.1.3- mes référentiels sur la relation d'aide 23
A.1.4 questionnaire 25

A.2. EXERCICES SUR LE PROCESSUS DE RELATION D'AIDE 28

A.2.1- triades sans techniques 29
A.2.2- besoins et relation d'aide 34
A.2.3- instantanés d'une relation d'aide 36
A.2.4- style personnel d'aide 39
A.2.5- identifier à qui appartient le problème 42

A.3. EXERCICES SUR L'ECOUTE ET LA REFORMULATION 47

A.3.1- stimuler et freiner 48
A.3.2- petits trucs pour la reformulation 50
A.3.3- exercice de reformulation 51
A.3.4- jeu de reformulation 54
A.3.5- reflets et reformulation 57
A.3.6- la technique de reformulation 59
A.3.7- écouter, raconter et changer de rôles 62

A.4. EXERCICES SUR LES ATTITUDES DE BASE 69

A.4.1- caractéristique d'une personne aidante 70
A.4.2- mon aidant idéal 71

A.5. EXERCICES SUR LES TYPES D'INTERVENTION ET TECHNIQUES 74

A.5.1- plusieurs façon d'aider 75
A.5.2- trois styles d'aide selon St-Arnaud 76
A.5.3- "allo! j'ai besoin d'aide" 79
A.5.4- jeux de rôles 81
A.5.5- émettre des ménages en"je" 82
A.5.6- exploration des types d'intervention (Hétu) 85
A.5.7- des mots pour les émotions 94

A.6. EXERCICES SUR LE NON-VERBAL 105

A.6.1- au-delà des mots ou "y est parti" 106
A.6.2- le corps parle 107
A.6.3- contact des yeux 109
A.6.4- miroir, miroir... 110
A.6.5- communication subliminale 111
A.6.5.1 première rencontre 112
A.6.5.2 paralangage (en mouvement) 113
A.6.5.3 comment discutez-vous 114
A.6.5.4 poignées de main 115
A.6.5.5 ajustez votre appareil de T.V. 116
A.6.6 les petites mimiques 117

A.7. LES DIFFICULTES DE LA RELATION D'AIDE 120

A.7.1- quand aider me fait peur 121
A.7.2- quand je ne sais plus comment aider 123

B. GRILLES DIVERSES 124

B.1- grille d'observation 125
B.2- grille du style de réaction 126
B.3- inventaire d'évaluation 128

C. TEXTES POUR LES PARTICIPANTS 131

C.1- les questions les plus simples 132
C.2- la relation d'aide 133
C.3- conditions de base 134
C.4- écoute active 135
C.5- les 2 clés de la relation d'aide 136
C.6- écoute 137
C.7- l'écoute empathique 138
C.8- quelques difficultés en écoute 142
C.9- parler - écouter 143
C.10- dialogue père - fille 144
C.11- les procédés des aidants - aidantes 146
C.12- tableau des réactions-types 149
C.13- éléments de base de la relation d'aide 150
C.14- la difficulté d'être aidé et celle d'aider 151
C.15- la pyramide de Maslow 153

D. TEXTES DE REFERENCES POUR L'ANIMATEUR-TRICE 154

D.1- GENERALITES SUR LE PROCESSUS DE RELATION D'AIDE 155

D.1.1 - la relation d'aide c'est... 156
D.1.2 - la relation d'aide ce n'est pas... 157
D.1.3 - le modèle de Rogers 158
D.1.4 - le modèle de Egan 160
D.1.5 - l'utilisation du "feed back" dans la relation aide 163
D.1.6 - les étapes du processus de psychothérapie brève 170
D.1.7 - processus de solution de problèmes et relation d'aide 172
D.1.8- le modèle gestaltiste 176

D.2. L'ECOUTE COMME PREMIERE BASE A LA RELATION D'AIDE 178

D.2.1 - "mon expérience personnelle ...." 179
D.2.2 - "j'aime être entendu..." 180
D.2.3 - écoute et reformulation 181
D.2.4 - message affectif et message conceptuel 185
D.2.5 - écoute et empathie 189
D.2.6 - traiter les collisions de valeurs (selon Gordon) 192

D.3. LES ATTITUDES DE BASE EN RELATION D'AIDE 195

D.3.1 - attitudes fondamentales de l'aidant (Auger) 196
D.3.2 - habiletés fondamentales (Egan) 199
D.3.3 - les concepts de Rogers 205

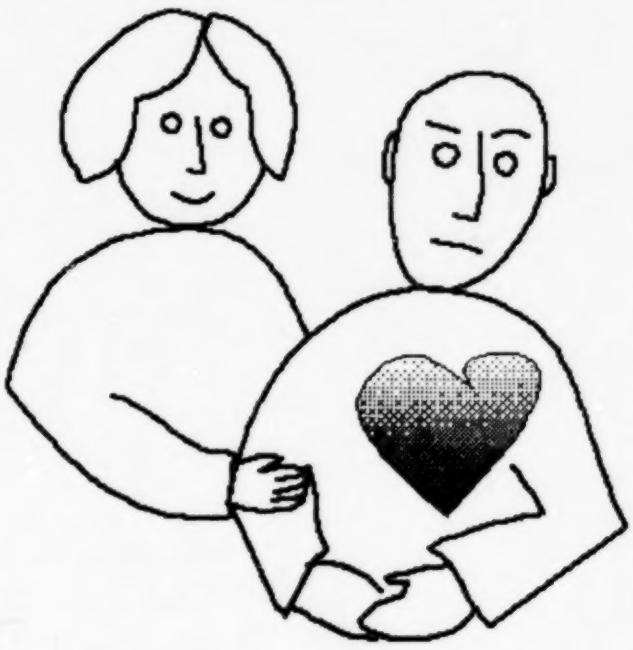
D.4. LES TECHNIQUES ET TYPES D'INTERVENTION 213

D.4.1 - huit types d'intervention 214
D.4.2 le recadrage 215

D.5. LA PERSONNE AIDEE: CHEMINEMENT, DIFFICULTES... 217

D.5.1 - stades de développement adulte 218
D.5.2 - échelle d'auto- exploration de l'aidé 219
D.5.3 - dix idées irréalistes (Auger) 220
D.5.4 - groupement d'idées fausse (Peavy) 221
D.5.5 - mécanismes de défense selon la Gentalt 224
D.5.6 - théorie des icebergs

GÉNÉRALITÉS SUR LE PROGRAMME DE RELATION D'AIDE



Relation d'aide

1- OBJECTIFS GENERAUX

S'initier au processus de relation d'aide et à ses applications dans la vie quotidienne

Développer des habiletés de base et attitudes aidantes et en comprendre les fondements théoriques

Prendre conscience de ses ressources et limites en relation d'aide

2- CONTENUS

Le cours propose à l'adulte une démarche théorique et pratique qui le conduira à découvrir différentes facettes de la relation d'aide et de son fonctionnement comme aidant.

Les sujets abordés seront:

1- ce qu'est la relation d'aide

2- les aspects de la communication qui jouent dans la relation d'aide

3- les attitudes de base en relation d'aide

4- les types d'intervention et techniques en relation d'aide

5- certains aspects particuliers de la relation l'aide;

- langage non-verbal
- processus de solution de problèmes
- difficultés...

Objectifs opérationnels	Éléments de contenu
4.1. [illegible] relation d'aide	- ce qu'est la relation d'aide et ce qu'elle n'est pas - ses éléments de base et étapes - quelques modèles de relation d'aide: Rogers, Egan, Auger, Carkhuff...
4.2. Comprendre et [illegible] les aspects de la communication qui jouent dans la relation d'aide	- communication, message affectif, message conceptuel - les freins à la communication - l'importance de l'écoute - la reformulation - le vocabulaire des émotions
4.3. S'initier aux attitudes de base de relation d'aide	- conditions de base et caractéristiques d'une personne aidante - attitudes facilitantes selon Rogers, Egan, Auger.... - les styles d'aidants
4.4. S'initier à quelques types d'intervention et techniques de relation d'aide	- les types d'intervention - l'utilisation du processus de solution de problèmes - le feed-back et les messages - je - traiter des collisions de valeurs
4.5. Expliquer certains aspects particuliers de la relation d'aide	- observation du langage non-verbal (les messages du corps) - clarification de la zone de pouvoir ("a qui appartient le problème?") - l'aide comme réponse aux besoins de la personne (pyramide de Maslow) - les difficultés d'être aidé(e) et d'aider - le cheminement de l'aidé(e) - d'autres modèles en relation d'aide

4- CONTEXTE

La plupart des individus sinon tous, sont confrontés un jour ou l'autre à établir une relation d'aide avec autrui: quelqu'un de l'entourage immédiat, ses propres enfants, des collègues ou clientèles desservies au travail, on même une personne inconnue rencontrée par hasard et qui demande de l'aide...

En fait l'ensemble de nos rapports humains est tissé de recours à autrui, pour des services tangibles certes, mais aussi pour obtenir du support psychologique, du réconfort, un soulagment des difficultés inhérentes à la vie quotidienne.

En plus de ces relations d'aide informelles et momentanées que tous et chacun sont appellés à nouer constamment, certaines personnes, soit dans le cadre de leur travail, soit de par leurs activités particulières (ex: de bénévolat), sont amenées à aider de façon plus formelle et systématique.

Or, parmi les personnes qui ont à jouer ce rôle spécifique d'aidant ou d'aidante, plusieurs n'y sont guère préparées: elles ont appris au hasard de l'expérience certaines façons de faire, bonnes ou mauvaises, certains trucs qu'elles appliquent, parfois sans en saisir vraiment le sens ou la portée... Pleines de bonne volonté, elles se plaignent parfois que l'aide apportée n'a pas les résultats attendus ou que le mandat de secourir autrui est bien lourd à porter...

En fait la relation d'aide est plus qu'une affaire de bonne volonté: elle implique des attitudes de base à développer (lesquelles ne correspondent pas toujours à nos tendances naturelles), des savoir-faire et même certains outils conceptuels qui donnent un sens aux habiletés pratiques. Elle s'appuie aussi sur une philosophie particulière de la personne humaine, du changement personnel et des rapports à autrui, laquelle philosophie gagne à être précisée.

C'est donc dans ce contexte et pour aider les personnes ordinaires, les bénévoles, les intervenants à tous les niveaux, les formateurs d'adultes, les groupes d'entraide, organismes communautaires et autres dans leur tâche, que la présente activité d'initiation à la relation d'aide est offerte.

5- CLIENTELE-CIBLE

Cette activité de formation s'adresse à toute personne adulte désireuse d'améliorer sa capacité d'aider autrui.

Il peut s'agir de citoyens ordinaires, de personnes appartenant à des groupes d'entraide, d'intervenants bénévoles ou rémunérés dans des centres communautaires, centres d'accueil ou d'écoute, d'organismes populaires, maisons de jeunes, etc...Il peut s'agir aussi d'agents de développement ou d'intervenants permanents qui ont à faire du "coaching" et de la supervision auprès des membres de leur équipe et des bénévoles. Ou encore de formateurs d'adultes qui désirent se donner des moyens pour le relation d'aide à l'apprentissage auprès des "apprenants" de leurs groupes, ou des personnes travaillant à l'Accueil-référence amenées à être personnes-ressources en relation d'aide pour leur milieu, etc...

Bref à tous ceux qui veulent s'outiller davantage comme aidants.

6- INTENTIONS ANDRAGOGIQUES

La plupart des adultes, surtout s'ils ont un certain âge, ont l'impression qu'ils sont déjà équipés naturellement, de par leur expérience de vie, pour pouvoir aider. C'est vrai en partie, mais cela reste incomplet. Il reste que c'est de cette expérience acquise qu'il faut partir, c'est sur elle qu'il importe de miser pour animer l'activité de formation.

A partir de leur véçu, et de la difficulté d'être aidé et aidant, l'animateur invitera les participants à découvrir les enjeux de la relation d'aide et les conditions qui la facilitent. A travers les diverses mises en situations, les participants seront amenés à développer leur capacité d'écoute de l'autre, à identifier leurs forces et difficultés personnelles et à s'exercer à de nouvelles habiletés d'intervention.

Il s'agit donc d'une approche expériencielle où l'adulte apprendra à travers des situations concrètes d'ateliers en sous-groupes, de jeux de rôles, de fantaisies dirigées, et de mises en situation variées. Il sera tour à tour incité à jouer les rôles d'aidant, d'aidé et d'observateur.

Les expérimentations seront ponctuées d'exposés théoriques venant compléter la compréhension du processus d'aide.

Quant à l'approche d'ensemble, elle ne procède d'aucun modèle conceptuel rigide mais s'inspire de plusieurs approches: l'approche humaniste (Rogers), le modèle behaviorale cognitif (représenté par Egan), les modèles mixtes d'Auger, Gordon, etc...

7- SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES UTILISEES

☐ Ressources bibliographiques

AUGER, Lucien — Communication et épanouissement personnel: la relation d'aide, Mtl, Ed. de l'Homme - CIM, 1972, 176 p.

AUGER, Lucien — Penser heureux, Ed. de l'Homme, 1981

CARKHUFF, Robert — L'art de résoudre un problème, Mtl, Ed. St-Yves, 1978

L'art d'aider, Mtl, Ed. de l'Homme, 1988, 269 p.

COLE, Jim — La relation d'aide, un aperçu de notre besoin d'aider autrui, Mtl, Ed. de l'Etincelle, 1973

COTE, N, ABRAVANEL, H, et Al., — Individu, groupe et organisation, Boucherville, Gaétan Morin éd, 1986

EGAN, Gérard — Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 P.

FISCH, WEAKLAND, SEGAL, — Tactiques du changement: thérapie en temps court, Paris, Ed. Seuil, 1986

GORDON, Thomas — Enseignants efficaces, Mtl, Ed Jour-Actuel, 1981, 501 p.

.Parents Efficace
.Communication efficace
.Cadres et dirigeants efficaces

HETU, Jean-Luc — La relation d'aide: éléments de base et guide de perfectionnement, Mtl, Ed. du Méridien, 1986

MUCCCHIELLI, Roger — L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

MYERS G., MYERS M., — Les bases de la communication interpersonnelle: une approche théorique et pratique, Mtl, Mc Graw Hill Ed., 1980 468 p.

PEAVY, Vance R, — Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p.

ZINKER, Joseph — Se créer par La gestalt, Ed. l'Homme 1981

Documents didactiques

C.E.C.M. — Approche et sensibilisation à la personne âgée: la relation d'aide 1987. Ont participé à ce document:M. Sicard-Giguère, C. Bibeau-Fournier, D. Moran-Carrière, H. van Bennekum

C.E.C.M. — Relation d'aide: guide de l'animateur édition de rodage par Marie Archambault et Jean-Pierre Richard, 1983

TELE-UNIVERSITE (COTE,J.,RAINVILLE, M. et AL.) — L'individu, son affectivité, sa sexualité: cours PSY 1001, Québec, Ed. de la Télé-Université, 1977

7 - QUELQUES LECTURES UTILES A PROPOS DE LA RELATION D'AIDE

AUGER, Lucien — Changer, Une psychothérapie à la maison, Montréal, CIM, 1984, 186 p.

EGAN, G., FOREST, F — Communication dans la relation d'aide: cahier d'exercices, acquisition des habiletés, Mtl, Ed. HRW, 1987, 139 p.

GARNEAU, Jean, LARIVEY — L'auto-développement: psychothérapie dans la vie quotidienne, Ottawa, Ressources en Développement, 1979, 329 p.

PETIT, Marie — La Gestalt, Thérapie de l'ici et maintenant, Paris, Ed. E.S.F, 1984, 156 p

POLSTER, Erwing et Miriam — La Gestalt: Nouvelles perspectives théoriques et choix thérapeutiques et éducatifs, Mtl, Ed. Jour, 1983, 326 p.

SATIR, Virginia — Pour retrouver l'harmonie familiale Ed. France-Amérique, 1980

WATZLAWICK, Paul — Faites vous-même votre malheur, Paris, Seuil, 1984, 119 p.

9- PAROLES DE FORMATEURS...

J'ouvre mon coeur

J'ouvre mes oreilles

Je ferme ma radio (pour ne pas synthoniser deux postes en même temps)

J'ouvre ta radio (pour synthoniser ton poste)

Lise Parenteau

****

Apprendre la relation d'aide, c'est d'abord apprendre la relation d'aide avec soi.

Louise Hardy, Lise Parenteau

****

Aider c'est faire faire un pas à l'aidé, non pas faire solutionner le problème ni encore moins porter la responsalité du problème.

****

Il est important au cours de l'activité de formation à la relation d'aide (soit au début, soit à la fin, ou encore au fur et à mesure) de préciser l'approche dont on se réclame comme animateur, les modèles théoriques dont on s'inspire.

****

Encore plus que les exercices, travailler sur "l'immédiateté", sur les interventions que les participants amènent, c'est ce que j'aime le plus et le plus efficace à mon avis.

Helsa Beauchamp

****

Section A

EXERCICES ET ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

A 1

EXERCICES DE DÉMARRAGE

A.1.1 " AIDER DANS MON MILIEU"

Type d'activité échange, discussion **Durée** variable

Objectifs

. Clarifier, tant pour l'animateur que pour les participants, le type et le contexte de relation d'aide qui sont pratiqués dans le milieu spécifique où se donne l'activité de formation.

. Distinguer le mandat confié par l'organisme et le rôle tel que perçu par les participants qui y travaillent.

Déroulement

Amener chacun des participants à identifier:

- la clientèle à laquelle il s'adresse comme aidant, les besoins de cette clientèle, les caractéristiques...
- le rôle ou mandat qui lui est confié par l'organisme comme aidant
- les limites du mandat, de l'aide possible
- les contextes où il est sollicité pour aider

La discussion peut être précédée d'une étape de réflexion individuelle ou d'échanges en dyades, triades, ...On peut procéder aussi avec des grandes feuilles qui seront affichées pour chaque équipe, etc...

Remarques

S'il s'agit d'une activité dans un organisme, il est essentiel que l'animateur ait préalablement précisé ces questions avec l'organisme qui l'engage. Cela permettra de dégager clairement les différences entre les mandats et les rôles perçus.

(Exercice inspiré de Lise Parenteau et Louise Hardy)

A.1.2 "LA RELATION D'AIDE C'EST "...

Type d'activité jeu acrostiche

Durée 20 min. ou plus

Objectifs

- Aider au démarrage de l'activité de formation (1er temps)
- Explorer de façon amusante certains aspects de la relation d'aide et de ses composantes
- Avoir une idée des référentiels des participants

Déroulement

Proposer aux participants, dès le début de l'activité, un jeu pour explorer "c'est quoi une relation d'aide", et "ça prend quoi pour qu'une aide soit réussie".

A partir des lettres de "relation d'aide", l'ensemble du groupe essaie de trouver des mots qui en cernent la réalité et l'animateur les inscrit au tableau au fur et à mesure.

Ex:

R	espect
E	couter
L	ien
A	ttention
T	entative
I	nitiativ[illegible] l'aidé
O	uvertur[illegible]
N	on-jugement

D	ialogue
A	imer l'autre
I	nviter
D	écouverte de soi
E	pauler

On peut profiter aussi de chaque mot et expression amenés pour échanger sur son importance ou ses effets sur la relation d'aide.

Remarques

L'acrostiche peut se bâtir à partir de n'importe quelle autre expression pertinente comme le nom de l'organisme (ex: DEPRIMES ANONYMES, SOLIDARITE PSYCHIATRIE, ETC...) ou autre.

(Exercice adapté de Lise Parenteau)

A.13 Mes référentiels sur la relation d'aide

Type d'activité : fantaisie suivie d'un échange

durée : variable

Objectifs

- Permettre aux participants de clarifier leur perception de départ de la relation d'aide, à partir de leur expérience personnelle.
- Susciter une première exploration des conditions et attitudes requises en relation d'aide.

Déroulement

Tout le monde a été, un jour ou l'autre, aidé et aidant... L'animateur incite le participant à se remémorer (en fantaisie).

- une expérience où il a été "l'aidé"
- une expérience où il a été "l'aidant"

Pour chaque souvenir, il les incite à revoir intérieurement comment ça s'est passé, ce qu'ils ressentaient, leur perception de l'autre, l'impact sur eux, les attitudes respectives, l'aide apportée,...

Puis il incite les participants à partager leurs conclusions sur:

- ce qu'est la relation d'aide
- les facteurs, les conditions qui la facilitent
- les attitudes à développer comme aidant .

Cette étape peut se faire immédiatement en plénière ou commencer par un échange en triades et se terminer en plénière.

Remarques

Une variante possible serait d'explorer avec les participants quatre types différents de relations d'aide qu'ils ont vécues:

1° l'un où le participant a été l'aidé et cela a bien fonctionné

2° l'un où le participant a été l'aidé et ça n'a guère aidé

3° l'un où le participant a été l'aidant et cela a bien fonctionné

4° l'un où le participant a été l'aidant et ça n'a guère aidé.

A partir de ces souvenirs, demander aux participants regroupés en équipe de 2 ou 3, d'inventorier une dizaine de facteurs qui font qu'une relation d'aide est réussie (conditions facilitantes) et une dizaine de facteurs qui font obstacle à une relation d'aide réussie (conditions nuisibles).

Faire ensuite une discussion plénière sur les conditions facilitantes et nuisibles à la relation d'aide.

(exercice adapté par Jacqueline Côté et inspiré de l'ensemble des animateurs du CREP)

A. 1.1 QUESTIONNAIRE SUR LA RELATION D'AIDE

Type d'activité questionnaire individuel **Durée** 20 min.

Objectifs

- Aider les participants à clarifier leurs perceptions de départ de la relation d'aide, et ce, à partir de leur expérience personnelle

- Permettre aux participants de préciser leurs besoins d'apprentissage et de les faire connaître à l'animateur-trice

1. Les situations dans lesquelles je me retrouve en relation d'aide dans mon milieu sont:

2. Les difficultés personnelles que je rencontre le plus fréquemment comme aidé sont:

3. Les personnes avec lesquelles je me sens le plus à l'aise pour demander de l'aide se caractérisent par:

Les personnes avec qui je me sens le moins à l'aise pour demander de l'aide se caractérisent par:

4. Les situations dans lesquelles je suis le plus à l'aise pour aider quelqu'un sont:

Le moins à l'aise:

_____

_____

_____

_____

5. **Les attitudes et les habiletés que je veux développer comme** aidant/aidante **sont:**

_____

_____

_____

_____

Comme aidé ou aidée:

_____

_____

_____

_____

6. **Mes interrogations par rapport à la relation d'aide sont les suivantes:**

_____

_____

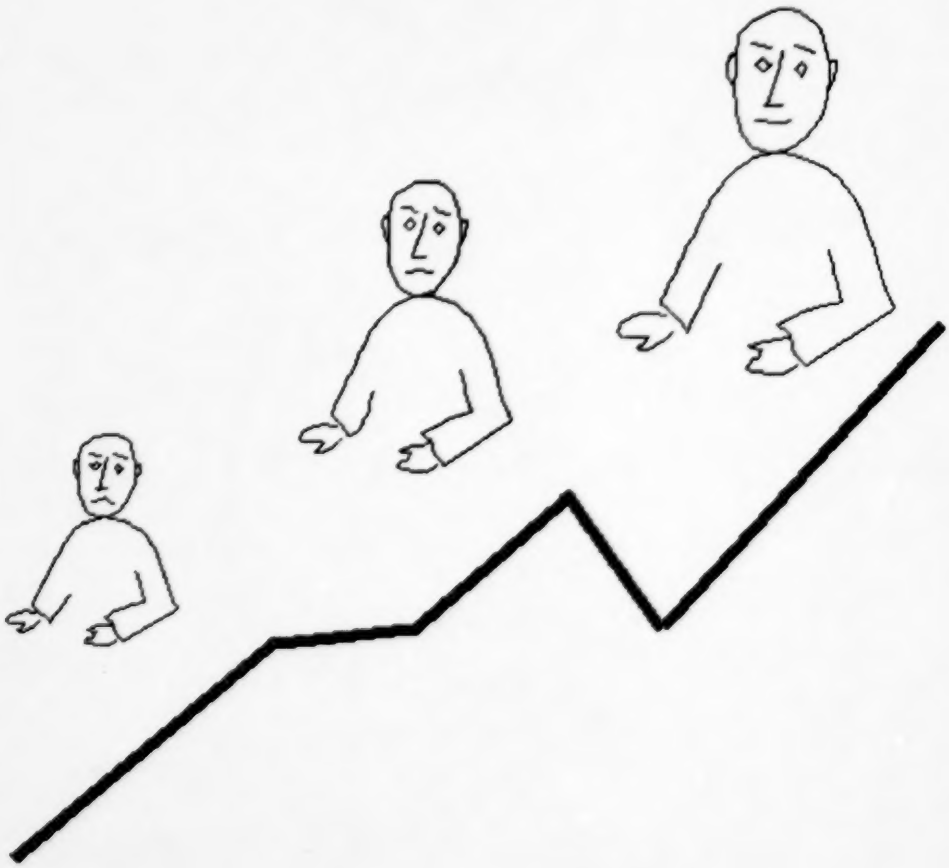
_____

_____

(C.E.C.M., Relation d'Aide)

A 2

EXERCICES SUR LE PROCESSUS DE RELATION D'AIDE



A.2.1 TRIADES SANS TECHNIQUE

Type d'activité: mise en situation **Durée:** 1 h 30 à 2h30

Objectifs:

- Identifier mes attitudes et mes comportements dans une relation d'aide.
- Mesurer l'impact de mon comportement dans une relation d'aide.
- Permettre à chacun d'identifier ses réactions spontanées: celles qui aident et celles qui n'aident pas.

Déroulement:

1- Les participants se regroupent en triades

2- X (l'aidé) présente une situation difficile pour lui. Y et Z (les aidants) essaient de l'aider en réagissant de façon spontanée à sa demande d'aide. (20 min.)

3- A la fin du 20 min, chacun remplit sa grille d'évaluation.

4- On répète l'exercice, mais cette fois-ci, c'est Y qui présente une situation difficile. (20 min.)

5- A la fin du 20 min, chacun remplit sa grille d'évaluation.

6- On répète l'exercice, mais cette fois-ci, c'est Z qui présente une situation difficile. (20 min.)

7- A la fin du 20 min., chacun remplit sa grille d'évaluation.

8- Retour: 1) Chacun communique les informations recueillies à chacune des étapes.

2) Dans quelle mesure ai-je atteint les objectifs de l'exercice? Comment et en quoi?

Remarques:

On peut aussi procéder d'une façon légèrement différente:

- les triades peuvent être formées d'un aidé, d'un aidant (plutôt que deux) et d'un observateur
- les retours en triades et en plénière portent sur les points suivants:
  - . quelles ont été mes réactions spontanées à la demande d'aide?
  - . Quelles réactions spontanées ont été aidantes?
  - . Quelles réactions spontanées n'ont pas été aidantes?
  - . Conclusions?
- On peut utiliser ou non les grilles de rétroaction des pages suivantes.

(adapté d'un exercice tiré de C.E.C.M.: Relation d'aide)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.2.1

TRIADE AIDANT/AIDE

GRILLE DE RETROACTION - aidant

1) Quelles ont été mes réactions spontanées au début de la relation d'aide?

2) Quels comportements, de la part de l'aidé, m'ont facilité la tâche?

3) Quels comportements de la part de l'aidé ne m'ont pas facilité la tâche ?

4) Comment ai-je vécu cette relation?

(C.E.C.M., Relation d'aide)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.2.1

TRIADE AIDANT/AIDE (suite)

GRILLE DE RETROACTION -aidé

1) Quelles réactions, de la part de l'aidant, m'ont été aidantes?

2) Quelles réactions, de la part de l'aidant, ne m'ont pas été aidantes?

3) Quels comportements de ma part ont été facilitants?

4) Quels comportements de ma part ont été nuisibles?

5) Comment ai-je vécu cette relation?

(C.E.C.M., Relation d'aide)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.2.1

TRIADE AIDANT /AIDE

GRILLE DE RETROACTION -observateur

1) Quelles ont été les réactions les plus manifestes chez l'aidé au cours de l'entretien ?

2) Quelles ont été les réactions les plus manifestes chez l'aidant au cours de l'entretien?

3) Quelles sont les paroles ou attitudes corporelles qui ont semblé avoir le plus d'impact sur le déroulement de l'entretien?

de la part de l'aidé?

de la part de l'aidant?

4) Selon mon interprétation, quels sont les comportements qui ont facilité la relation d'aide? (de la part de l'aidé ou de l'aidant)

5) Selon mon interprétation, quels sont les comportements qui ont fait obstacle à la relation d'aide? (de la part de l'aidé ou de l'aidant)

(Jacqueline Côté)

A.2.2 BESOINS ET RELATION D'AIDE

Type d'activité: auto-exploration et échange

Durée: 2 h à 3h

Objectifs:

- Faire réaliser aux participants que toute relation d'aide se fonde sur une aspiration et difficulté de la personne à combler ses besoins fondamentaux.
- Donner des assises aux exercices de relation d'aide qui suivront

Déroulement:

L'activité se déroule en plusieurs étapes:

1. Chacun des participants identifie 5 événements / situations qui stimulent l'agressivité ou le stress chez lui.
2. L'animateur ensuite présente et explique la pyramide des besoins de Maslow (besoins fondamentaux).
3. Ensuite il demande à chacun, individuellement, d'y situer:
   - ce qu'il voit comme manques en terme de besoins chez les personnes qu'il côtoie, dans l'organisme pour lequel il travaille, ...
   - ses manques à lui en terme de besoins, ses situations souffrantes (cf. parmi les 5 situations identifiées en 1) et les besoins insatisfaits auxquels elles renvoient

4. Les participants en triades sont invités à partager ce qu'ils désirent de leurs découvertes sur leurs propres besoins insatisfaits et ceux de leur milieu.

Après un retour en plénière à partir des observations des sous-groupes, l'animateur conclut en faisant ressortir qu'une relation d'aide c'est en quelque sorte "d'aider quelqu'un à mettre en place les conditions nécessaires pour satisfaires ses besoins fondamentaux "(Hétu). Il peut également souligner l'importance, dans une relation d'aide, de tenir compte à la fois des besoins de l'aidé et de ceux de l'aidant.

Remarques:

Les 5 situations souffrantes (en commençant par la moins douloureuse) serviront ensuite de base pour les exercices de relation d'aide en triades.

(exercice adapté de Micheline Dubé)

A.2.3 INSTANTANÉS D'UNE RELATION D'AIDE

Type d'activité: jeux de rôle **Durée:** variable

Objectifs:

- A partir de brèves situations de relation d'aide expérimentées par les participants, explorer et expliquer les divers aspects soulevés par la situation d'aide.
- Dégager certaines notions théoriques et pratiques.

Déroulement:

1. Les participants sont regroupés en triades: aidant, aidé, observateur.

   A partir, soit de situations / problèmes dont ils ont été témoins, ou encore à partir de leur propre vécu et souffrance (ch. exercice "Besoins et relations d'aide" qui gagne à être fait préalablement), les triades doivent, en 5 minutes, camper une situation de difficulté et d'aide.

2. Après 5 minutes, on fait une plénière de réflexion et discussion sur ce qui vient de se vivre, l'animateur stimule la réflexion, questionne, aide à clarifier le vécu, amène des éléments et contenu d'informations sur les conditions à la relation d'aide, etc...

On revient ensuite en triades, on intervertit les rôles, expérimente un nouveau 5 minutes de relation d'aide...

-Puis plénière comme en 2.

-On peut reprendre une troisième fois si désiré.

Remarques:

L'expérience de 5 minutes seulement se fonde sur le fait que:

1) un 5 minutes reflète habituellement l'essentiel car le pattern de relation ressort le plus souvent en peu de temps

2) le 5 minutes reflète aussi la réalité quotidienne car il arrive très fréquemment qu'on dispose de bien peu de temps, que les "relations d'aide " se passent entre deux tâches au travail, deux allées et venues, etc...

Il est à noter également que la plénière peut être l'occasion pour l'animateur d'introduire les participants à des aspects tels que:

- ce qu'est la relation d'aide et ce qu'elle n'est pas
- l'identification de "à qui appartient le problème ?"
- le repérage des sentiments VS les faits
- l'évaluation des capacités de la personne (pronostic)
- l'établissement d'une stratégie d'aide (et si nécessaire l'acceptation de "prendre le contrôle")
- les notions de "messages-je", "écoute active", "troisième oreille "...
- les messages de réception et phrases-clés possibles

- les messages d'incitation (inciter la personne à s'exprimer davantage) et phrases-clés possibles

- les interventions de support, de réconfort, qui soulagent temporairement, etc...

N.B Cette activité gagne à être suivie de "devoirs "à faire au cours de la semaine:

ex: phrases-clés à retravailler pour soi(ex: messages d'incitation ou de réception à mettre dans ses mots)

- observations à faire dans son milieu, "photos" de situations de demandes d'aide, d'intensité émotive, etc...

- auto-diagnostic des comportements que le participant veut améliorer comme aidant

(activité adaptée de Micheline Dubé)

A.2.4 STYLE PERSONNEL D'AIDE

Type d'activité: auto-exploration **Durée:** 1/2 journée

Objectifs:

- Permettre à chacun d'identifier les liens entre ce qu'il est (ses besoins et ses conflits) et l'approche qu'il utilise.

Déroulement:

1. L'animateur introduit l'activité et donne aux participants les consignes suivantes:

   On pourrait dire que l'approche d'aide que développe chacun correspond, dans une grande mesure, aux besoins et aux conflits qu'il vit dans sa vie quotidienne, et qu'il a tendance à pouvoir aider des gens qui vivent des situations appartenant à la même thématique. Vous trouverez à la page suivante la description de différentes approches d'aide. Essayez de trouver laquelle se rapproche le plus de celle que vous privilégiez et tentez d'identifier à quoi elle correspond à l'intérieur de vous.

2. Chacun lit pour soi les descriptions des différentes façons de voir la relation d'aide

3. Il choisit celle(s) qu'il privilégie et essaie d'identifier à quoi elle(s) correspond (ent) à l'intérieur de lui.

4. On échange en groupe sur les différentes approches et sur les besoins auxquels elles correspondent.

(C.E.C.M., Relation d'aide)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.2.4

Style personnel d'aide

ENONCES

Lisez attentivement les énoncés qui suivent et identifiez lesquels semblent coller le plus à votre style habituel dans une relation humaine en général et plus spécifiquement dans une relation où vous êtes l'aidant. Explorez en même temps à quelles parties de vous (besoins, limites, traits de personnalité, peurs, craintes, etc.), correspondent à ces choix d'approche. Les énoncés éliminés peuvent aussi être significatifs pour l'exploration.

1. Les problèmes que les personnes me confient doivent trouver une solution assez rapide.

2. Quand une personne se confie à moi, je veux l'écouter aussi longtemps qu'elle en a besoin.

3. Pour que quelqu'un soit aidé, il faut qu'il laisse tomber ses défenses et qu'il fasse confiance à la personne qui l'aide.

4. Si quelqu'un me demande des conseils je suis porté à refuser et plutôt, lui faire découvrir sa propre solution.

5. Je crois que les personnes ont souvent besoin que quelqu'un leur dise quoi faire, et je n'hésite pas à le faire.

6. J'hésite à dire aux personnes qui demandent de l'aide de quelle façon moi j'ai pu solutionner des difficultés semblables aux leurs.

7. Je pense que les personnes ont besoin d'être écoutées plus que d'être conseillées.

8. Si je ne suis pas chaleureux, je ne peux pas aider quelqu'un.

9. Je m'arrange pour que les personnes qui se confient à moi sachent à mesure comment je me sens dans la situation.

10. Mes sentiments, si je les exprime, pourraient nuire dans une situation d'aide.

11. Je cherche à donner des moyens aux personnes pour qu'elles s'épanouissent autant dans leur corps que dans leur esprit.

12. Tant qu'un problème ne m'apparaît pas très clair, je ne suggère pas de solution.

13. Je fournis des explications aux personnes sur leurs difficultés, ça les aide à mieux fonctionner.

14. Quels que soient les sentiments des personnes, ce qui compte c'est qu'elles puissent vivre en société et être heureux.

15. Dans une relation, je fais en sorte que les personnes clarifient elles-mêmes leurs sentiments.

16. Pour moi, les personnes qui demandent toujours des conseils sont les plus difficiles à aider.

17. Je cherche à rendre les personnes conscientes de ce qu'elles sont.

18. C'est important pour moi que les personnes que j'aide me sentent capable de le aider.

(C.E.C.M., Relation d'aide)

A.2.5 A QUI APPARTIENT LE PROBLEME?

Type d'activité: analyse de contenu

Durée: une heure environ

Objectifs:

- Apprendre à démêler dans un problème qui a le problème et qui porte la responsabilité de le régler.
- Clarifier les responsabilités de l'aidé et de l'aidant en relation d'aide.
- Prendre conscience des limites du rôle d'aidant.

Déroulement:

1. L'animateur distribue aux participants la feuille d'exercice de la page suivante.

2. Il demande aux participants de se regrouper en équipe de trois ou quatre et pour chacune des situations présentées, de trouver "à qui appartient le problème": au formateur ou enseignant? aux autres personnes autour de lui?

3. On fait ensuite une plénière où :

   a) les solutions de l'exercice sont données

   b) on discute des notions de responsabilité et pouvoir sur un problème ou une situation et des limites à l'aide que toute personne extérieure peut apporter

   c) on fait un lien avec la relation d'aide et l'importance d'y déceler, "à qui appartient le problème véritablement" pour pouvoir le régler.

COMPLEMENT A L'EXERCICE A. 2.5

Lisez-les une à une et inscrivez-en le numéro dans la zone appropriée du rectangle ci-bas.

Le problème appartient à l'autre (élève, parent, collègue, directeur...)
Zone d'enseignement et d'apprentissage
Le problème appartient à l'enseignant(e)

Vous êtes enseignant ou formateur et

1. **L'un de vos étudiants vient se plaindre qu'il n'a pas assez de temps pour rédiger tous les travaux que vous avez demandé de faire parce qu'il travaille après la classe pour pouvoir s'acheter des chosesque ses parents n'ont pas les moyens de payer.**

2. **L'un de vos étudiants néglige souvent de ranger les livres de référence dont il se sert; il les laisse un peu partout dans la classe.**

3. **Vous enseignez à un groupe d'enfants de cinq ans; une petite fille se met souvent à pleurer lorsqu'elle ne peut pas s'amuser avec les jouets qu'elle veut avoir.**

4. **Un étudiant qui n'est pas dans votre classe vient vous voir et vous dit qu'il n'a pas le temps de rédiger tous les travaux que son professeur lui demande de faire parce qu'il travaille le soir.**

5. **Un collègue de travail qui fume beaucoup vous confie qu'il n'arrive pas à se défaire de cette habitude.**

6. **Vous enseignez les sciences à des adolescents. L'un d'entre eux vous révèle qu'il fume de la "mari" et qu'il n'arrive pas à s'en passer.**

7. **Une mère de famille vous téléphone et vous dit que**

sa petite fille, une de vos élèves, n'apprend pas à lire assez vite à son goût.

8. L'un de vos étudiants éclate tout à coup et gueule à tue-tête qu'il déteste l'école et encore plus les enseignants.

9. Le principal de l'école où vous travaillez vous enjoint d'assister à la prochaine réunion de parents et vous dit qu'il se fiche bien de tout ce que vous aviez prévu faire ce soir-là.

10. L'une de vos étudiantes ne travaille jamais si vous n'êtes pas à côté d'elle: elle a, semble-t-il toujours besoin de votre aide. Mais vous avez vingt-quatre autres étudiants et à cause d'elle vous n'avez pas le temps de les aider aussi bien que vous ne voudriez.

11. Un collègue de travail se sert souvent de matériel audio-visuel mais néglige de remplir les formulaires qui vous permettraient de savoir où sont les appareils. Il vous arrive donc fréquemment de ne pas trouver ce dont vous avez besoin.

12. L'une de vos étudiantes broie du noir depuis que son petit ami est déménagé. Vous vous rendez compte qu'elle réussit de moins en moins bien ses examens.

13. A la fin de la journée vous aimez travailler seul dans votre classe mais le concierge vient toujours vous parler: il se plaint que son travail est épuisant et que personne ne lui manifeste d'appréciation.

14. Une étudiante vous dit qu'elle s'ennuie pendant vos cours.

SOLUTIONNAIRE A L'EXERCICE A.2.5

Comparez vos réponses à celles qui sont inscrites dans le rectangle ci-bas. Dans la colonne de droite vous trouverez des explications à ce propos.

Le problème appartient à l'autre 1,3,4,5,6,7,8,12,14
Le problème m'appartient 2,9,10,11,13

1. Le problème appartient à l'autre personne. C'est sans doute l'étudiant qui souffre de ne pas faire tous ses travaux. Celà ne vous inflige pas d'incon vénients concrets.

2. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne pouvez pas trouver les livres lorsque vous en avez besoin: c'est vous qui perdez votre temps à tout remettre en ordre.

3. Le problème appartient à l'autre personne. Même si ça vous attriste, c'est elle qui a de la peine.

4. Le problème appartient à l'autre personne. Cette situation est identique à la première.

5. Le problème appartient à l'autre personne. Il sent qu'il a lui-même un problème face à la cigarette.

6. Le problème appartient à l'autre personne. Cette situation est identique à la cinquième.

7. Le problème appartient à l'autre personne. C'est la mère de la petite fille qui veut qu'elle apprenne à lire plus vite et qui n'est pas satisfaite.

8. Le problème appartient à l'autre personne. C'est l'étudiant qui est en colère.

9. Le problème vous appartient. Vous devrez probablement abandonner vos projets personnels, ou faire face aux foudres du principal si vous décidez de vous absenter.

10. Le problème vous appartient. C'est votre temps que cette étudiante monopolise; c'est vous qui voulez aider à tout le groupe.

11. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne trouvez pas le matériel dont vous avez besoin. C'est vous qui ne pouvez alors pas travailler aussi efficacement que vous voulez.

12. Le problème appartient à l'autre personne. C'est la jeune fille qui est triste et qui réussit moins bien.

13. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne pouvez alors pas travailler.

14. Le problème appartient à l'autre personne. C'est l'étudiante qui s'ennuie.

(Inspiré de Gordon et programmes de Formation à l'Efficacité Humaine)

A 3

EXERCICES SUR L'ÉCOUTE ET LA REFORMULATION

A.3.1. STIMULER, FREINER

Type d'activité: mise en situation **Durée:** 30 min.

Objectifs:

. Reconnaître les interventions verbales et non-verbales qui favorisent ou qui nuisent à la communication.

Déroulement:

L'animateur demande aux participants de se placer en dyades et de décider qui est la personne A et qui est la personne B.

1- La personne A choisit un sujet qu'elle aimerait raconter à la personne B. Le sujet peut être un événement amusant, drôle, agréable.

La personne A raconte l'événement pendant 2 minutes. La personne B essaye de freiner, nuire, bloquer la communication de la personne A. Tout est permis sauf la violence physique...

Après 2 minutes la personne A continue de raconter son histoire. La personne B essaye de stimuler la conversation le plus possible. Durée 5 minutes.

2- Inversion des rôles : B raconte et A freine et ensuite stimule.

En grand groupe:

L'animateur stimule un échange à partir des questions suivantes:

- Qu'est-ce que vous avez fait pour "freiner"?
- Qu'est-ce que vous avez fait pour "stimuler"?

- Avez-vous eu l'effet voulu?

- Comment vous vous êtes sentis?

L'animateur peut faire aussi l'inventaire des interventions favorables et défavorables au tableau, faire ressortir le verbal et le non-verbal, etc...

Remarques:

-Jeu amusant et stimulant même si bloquer la communication peut être gênant .

-Cet exercice se fait bien au début d'une formation.

A.3.2 PETITS TRUCS POUR LA REFORMULATION

Type d'activité: exercices variés **Durée:** variable

Objectifs:

- Faire réaliser aux participants l'importance et la difficulté d'écouter vraiment.
- Donner l'occasion aux participants de pratiquer leurs habiletés à ce niveau.

Déroulement:

Voici des alternatives aux exercices formels d'écoute et de reformulation:

- Profiter d'une discussion en grand groupe pour faire soi-même (comme animateur) la reformulation de certaines interventions des participants.
- Lors d'une discussion, demander aux participants, à des moments précis, de reformuler l'intervention précédente d'un autre participant.
- Demander aux participants, comme pratique à la reformulation, de résumer en 2 ou 3 phrases:

  .la dernière émission d'un téléroman très à la mode,

  .un débat politique de l'heure,

  .le contenu de la rencontre qui s'achève,
  .etc...
- Faire travailler l'écoute, comme base de la reformulation, par un "exercice de silence":
  ex: dyades ou triades où pendant 5 à 10 minutes une personne parle (d'un sujet de son choix, ou d'une difficulté, ou...) et les autres l'écoutent dans un silence absolu.

  Cet exercice fait ressortir de façon percutante toute la difficulté qu'il y a à juste se taire, écouter et rester présent à l'autre.

(Exercices et idées d'Helsa Beauchamp reformulés par J. Côté)

A.3.3 EXERCICE DE REFORMULATION

Type d'activité: exercice à faire individuellement ou en petites équipes

Durée: variable

Objectifs:

- Apprendre à saisir les aspects conceptuels et émotifs d'un message.
- Pratiquer des reformulations qui incluent les deux aspects.

Déroulement:

L'animateur demande aux participants, après avoir donné un premier exemple, de compléter les reformulations qui suivent.

1. Elle vous dit: "J'ai appris à plonger aujourd'hui et suis la première de ma classe à le faire!"
   Elle ressent:_____
   Votre réponse (en formule): "Vous ressentez_____
   _____
   parce que_____
   En style naturel:_____

2. Il vous dit: "Quand il a rit de moi devant tous ces gens, j'ai failli lui balancer mon poing en pleine figure"

   Il ressent:_____
   Votre réponse (en formule): "Vous ressentez _____
   _____
   parce que_____ _____

   En style naturel:_____

3. Elle vous dit: "Je me méfie de cette nouvelle qu'ils viennent d'engager. Il semble qu'elle fait tout ce qu'elle peut pour plaire aux patrons. Ca ne me fait pas paraître à mon avantage, moi!

Elle ressent:_____

Votre réponse (en formule): "Vous ressentez_____
_____
parce que_____

En style naturel:_____

Dans le six situations suivantes, tâchez d'écrire une réponse naturelle qui reflète à la fois le contenu et les émotions.

4. Elle vous dit: "Je ne sais pas pourquoi je fais tant d'efforts. J'ai consacré tellement d'années à cette amitié et maintenant elle me dit que je ne m'occupe pas d'elle"_____
_____
_____
_____

5. Il vous dit: "Je ne sais pas si je devrais aller à l'Université à l'automne ou voyager pendant quelque temps. Il faut tenir compte de tellement de choses -- tellement que je ne m'y retrouve plus."
_____
_____
_____

6. Elle vous dit: "Je viens d'avoir la promotion que j'espérais. C'est exactement ce qu'il me fallait au travail -- un vrai remontant".
_____
_____
_____

7. Il vous dit: "Je n'arrive pas à faire entendre raison à mon père. J'ai essayé de lui faire consulter un médecin, mais il refuse d'en parler. Je ne sais pas quoi faire maintenant."

_____

_____

_____

8. Elle vous dit: "Les journées semblent tellement longues depuis que je n'ai rien à faire. Et puis personne ne semble plus vouloir venir me voir."

_____

_____

_____

9. Il vous dit: "Mon emploi est assez sûr pour le moment; du moins c'est ce que je pensais jusqu'à ce que j'entende quelqu'un dire que nous serions peut-être remplacés par des machines. Maintenant, je ne suis plus si certain."

_____

_____

_____

(extrait de Peavy, Vance R.,
Le counselling des adultes
en vue de la prise de décision
Montréal, Inst. de Recherches
Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec le permission
de la maison d'édition)

A.3.4. JEU DE REFORMULATION

Type d'activité: exercice à faire individuellement ou en petites équipes

Durée: 20 min.

Objectifs: Développer des habiletés à reformuler

Déroulement:

L'animateur donne aux participants les consignes suivantes:

"Imagine-toi en train d'écouter chaque personne telle qu'elle s'exprime ci-dessous et reformule brièvement ses propos."

1. Une jeune femme de 23 ans:

"Françoise et Carole se sont présentées au party en robe et accompagnées. Moi, j'étais seule et en jeans."

---

2. Un homme de 65 ans:

"Mon épouse est décédée l'an dernier, et, cette année, mon plus jeune garçon a quitté le collège. Les autres enfants sont mariés. Alors, maintenant que je suis retraité, je passe beaucoup de temps à flâner autour de la maison qui est réellement trop grande pour moi."

---

3. Une femme mariée, âgée de 33 ans:

"Je ne peux pas le croire: Jacques est arrivé à temps pour souper tous les soirs de la semaine dernière. Je ne pensais pas qu'il respecterait le pacte que nous avions fait".

---

4. Un homme de 40 ans parle de sa mère invalide:

"Elle utilise sa maladie pour me contrôler. C'est une manie! Elle m'a contrôlé toute ma vie. Je gage qu'elle va me rendre responsable même de sa mort."

---

5. Une jeune femme de 25 ans, parlant de son ami actuel:

"Je ne connais pas encore ses intentions. Je ne peux pas dire qu'il s'intéresse réellement à moi ou s'il essaie tout simplement de coucher avec moi."

---

6. Un homme 35 ans:

"Je vais à l'hôpital demain pour passer des tests. Le médecin soupçonne un ulcère. Personne ne m'a dit quel genre de tests, mais je dois recevoir des lavements et rester à jeun demain. Or, j'ai entendu des rumeurs sur le genre de tests; toutefois, je ne sais pas exactement ce qui en est."

---

7. Un étudiant de 16 ans parlant de son professeur:

"Je pensais réellement qu'il allait me jeter dehors. J'avais peur qu'il me mette à la porte. Mais nous nous sommes assis dans son bureau et nous avons parlé de nos divergences."

---

8. Une femme de 28 ans parlant de son emploi:

"C'est pas grand chose, mais c'est la troisième fois, ce mois-ci, qu'on me demande de changer mes heures avec les siennes. Ca dénote sûrement laquelle est la plus importante ici. Pourquoi serait-ce toujours à moi de faire les concessions?"

---

9. Une jeune fille de 17 ans, à l'animateur de pastorale:

"Je ne crois pas pouvoir parler de ça ici... Ce qui arrive entre mon ami et moi, et entre moi et ma famille est trop personnel...Vous êtes encore un inconnu pour moi et je ne peux confier à des étrangers des choses aussi personnelles."

_____

_____

10. Un étudiant universitaire de 25 ans, à un professeur inconnu, rencontré par hasard:

"J'ai à remettre deux examens pour demain. Je dois en faire un rapport oral en classe, cet après-midi. Ma femme a la grippe et est sur le dos. Et voilà que j'apprends qu'un comité spécial désire me rencontrer pour évaluer mes progrès dans ce programme."

_____

_____

(source inconnue)

A.3.5 REFLETS ET REFORMULATIONS

Type d'activité: exercice à faire individuellement ou en petites équipes

Durée: 15 à 20 min

Objectifs:

- apprendre à reconnaître l'essentiel d'un message
- distinguer les interventions de reformulation et de reflet

Déroulement:

donner aux participants les consignes suivantes:

Dans chacune des phrases suivantes:

- soulignez les mots ou groupes de mots les plus importants à utiliser pour une reformulation (reformulation d'un contenu)
- encerclez les mots ou groupes de mots les plus importants à utiliser pour un reflet (reflet des émotions).

1. Cette fois, j'en ai peur, pour mon mari et moi c'est le divorce.
2. Je viens d'apprendre que ma femme me trompe. C'est comme si on m'avait donné un coup de massue. Pourtant, ça allait si bien entre nous.
3. Oui, crois-moi, ce n'est pas gai quand on perd son meilleur ami. On faisait tout ensemble.
4. Je n'en suis pas certaine, mais je pense que mon ami va me demander en mariage. Moi, me marier, je n'en reviens pas!
5. Oui, c'est vrai, ce serait un bon investissement qui me rapporterait beaucoup. Je pourrais probablement réaliser plusieurs rêves, voyager, m'acheter une auto... Mais je ne sais pas pourquoi, quelque chose me fait hésiter...

6. Mon mari est bon pour moi, il me donne tout ce que je veux. Seulement, son travail l'accapare tout le temps, puis moi je suis toujours seule. C'est un vrai drogué mon mari: il faut être malade pour travailler comme il fait.

7. Quand on n'a pas d'argent pour payer son loyer, on dort mal, je vous le dis.

8. Toi, je te gage que tu t'en fiches; tu ne sais pas ce que c'est que d'avoir le cancer, t'es probablement pétant de santé.

9. Je ne sais pas comment j'ai fait mon compte quand je me suis teint les cheveux, mais je les voulais roux et ils sont mauves. Tout le monde va rire de moi.

10. J'ai enfin gagné à la loterie! Pas le gros lot, bien sûr... mais quand même, un petit deux mille. C'est mieux que de ne rien gagner, hein?

11. J'ai un garçon de 18 ans. Depuis quelque temps, il répète constamment qu'il n'est pas heureux. Au début, je ne portais pas attention, mais maintenant ça m'inquiète. Il dit toujours qu'il est malheureux.

(apporté par Monique Grenier,
source inconnue)

A.3.6 LA TECHNIQUE DE REFORMULATION

Type d'activité: expérimentation **Durée:** variable

Objectifs:

- voir les effets d'interventions centrées sur le contenu ou les sentiments exprimés par l'aidé.
- Se perfectionner dans l'utilisation de la technique de reformulation.

Déroulement:

1. On forme des triades (si le nombre de participants ne correspond pas à un multiple de trois, formez des triades et des diades).
2. Chaque triade choisit la première personne qui va jouer le rôle de l'aidé, le rôle d'aidant et le rôle d'observateur.
3. L'aidé choisit parmi les thèmes proposés sur la page suivante, celui avec lequel il a le goût de commencer. A partir de ce thème de départ, il élabore, compte tenu de sa personnalité.

   L'aidant se concentre surtout sur la reformulation, à intervalles plus ou moins réguliers du contenu et des sentiments exprimés par l'aidé (sans se préoccuper de trouver des solutions à la situation). 15 min.

   L'observateur: pendant les 15 premières minutes, il est silencieux et s'attarde surtout à voir les effets des reformulations sur le débit et l'expression de l'aidé; pendant les cinq dernières minutes, il fait part de ses observations aux deux autres membres de la triade, (il s'agit moins d'évaluer la qualité des reformulations de l'aidant que les effets de celles-ci sur l'aidé).

4. On change de rôles et on répète la même procédure qu'en 3). 15 min + 5 min.

5. On change une dernière fois de rôle et on procède comme en 3. 15 min. + 5 min.

6. On fait un retour en groupe sur les apprentissages réalisés au cours de cet exercice.

Remarques:

. La reformulation consiste à redire en ses propres mots, ce qu'on a compris de l'intervention de l'aidé.

Exemples:

Aidé: J'ai tout fait pour me mêler aux autres, être dans le groupe, mais personne ne m'accepte...du moins c'est ce que je sens...

Aidant: Malgré tous tes efforts, tu as l'impression que les autres ne t'acceptent pas...

Aidé: Le docteur dit qu'il ne faut pas que je travaille trop fort...mais il faut bien que je nourrisse mes enfants...

Aidant: Tu es partagé entre les conseils du médecin et le besoin de travailler pour nourrir ta famille...

(C.E.C.M., Relation d'aide)

COMPLEMENT A L'ACTIVITE 3.6

Thèmes de départ suggérés

1. Vous vous sentez plus ou moins déprimé depuis quelque temps...

2. Vous devenez de plus en plus violent et agressif envers une personne de votre entourage proche...

3. Vous vous trouvez devant une alternative de travail...

4. Certains aspects de votre vie quotidienne vous exaspèrent ou vous fatiguent...

5. Vous ne savez plus comment motiver les gens qui sont sous votre responsabilité...

6. Certaines méthodes nouvelles, pour faire votre travail, vous intéressent, vous attirent, mais en même temps, menacent vos habitudes...

7. Vous ne savez pas quel thème choisir parmi les six précédents.

(C.E.C.M., Relation d'aide)

A.3.7 ECOUTER, RACONTER ET CHANGER DE ROLES

Type d'activité: mises en action **Durée:** variable

Objectifs:

- Prendre conscience de l'importance d'une certaine maîtrise de soi pour bien écouter et répondre de façon judicieuse dans une interaction avec autrui.
- Développer des habiletés à ce niveau.

Déroulement:

1. L'animateur choisit le ou les exercices qui lui semblent convenir davantage à son groupe parmi ceux qui apparaissent dans les pages suivantes.
2. Après chaque exercice, on fait un lien avec la communication et l'écoute en relation d'aide.

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.3.7

EXERCICE: LE CERCLE D'ECOUTE

A l'époque où leur culture était encore intacte, les Indiens Haida de la côte du Pacifique utilisaient une méthode de discussion qui favorisait l'écoute en interdisant à tout autre membre du groupe d'interrompre le locuteur. Cette méthode, qui peut être adaptée pour la formation à l'écoute, était la suivante.

En premier lieu, tous les membres du groupe de discussion se placent en cercle, d'ordinaire assis. Aucune conversation que ce soit n'est permise avant ou pendant la séance, à l'exception de ce qui est prescrit par les règles. Les membres arrivent en silence dans le cercle. Un "bâton de parole" est placé au centre du cercle; il s'agit d'un bâton de quatre à cinq pieds de long, pointu à un bout et décoré en relief des animaux et des oiseaux qui sont les emblèmes de la famille et du clan; il ressemble un peu à un totem.

Le cercle d'écoute peut être convoqué lorsqu'il se pose une question importante qui exige une décision. Il peut aussi être moins structuré, visant uniquement à "discuter le coup" et à fournir l'occasion à un membre de parler aussi longtemps qu'il le désire sans interruption.

Aussitôt le cercle formé, l'un des membres s'avance et s'empare du bâton; il invoque la règle de non-interférence. Celui qui tient le bâton peut parler de ce qu'il désire, aussi longtemps qu'il le désire, sans interruption. Tous les autres membres doivent se taire et écouter. Lorsqu'il a dit tout ce qu'il voulait dire, il dépose le bâton et se tait. Le locuteur peut s'adresser à un autre membre du groupe, à l'ensemble du groupe ou peut tout simplement parler à haute voix comme si personne d'autre n'était là.

Lorsque le premier locuteur a terminé, un autre membre du groupe peut s'avancer, prendre le bâton et parler. Il ne s'agit pas de "prendre des tours". N'importe qui peut parler lorsque le bâton est libre. Parfois ce que dit le locuteur a un lien avec ce qu'a dit l'orateur précédent, par exemple une réponse directe ou un autre avis sur le même sujet, parfois on ne peut discerner aucun lien entre les énoncés.

Les règles à observer sont les suivantes: (1) lorsqu'un membre parle, aucune interruption ou commentaire de la part d'un membre n'est permis; (2) on s'attend à ce que tous les autres membres écoutent celui qui parle; (3) l'orateur peut exprimer ce qu'il désire, aussi longtemps qu'il le désire et (4) aucune autre forme de communication à l'intérieur du groupe n'est tolérée, pas d'oeillade, de hochement de tête, de rire, de contact physique, de coup, de geste, interdit de quitter le groupe ou de communiquer de quelque façon que ce soit avec un autre membre du groupe. Celui qui enfreint une règle doit se retirer volontairement du groupe ou, au besoin, suivre l'ordre que lui donne le membre le plus expérimenté de quitter le groupe.

Qu'est-ce que l'on pratique dans un tel groupe? En premier lieu, il s'agit d'un exercice de maîtrise de soi en ce qu'on ne doit pas interrompre l'autre. En second lieu, c'est une exercice d'écoute soigneuse. En troisième lieu, cela favorise la patience et la tolérance. Quatrièmement, cet exercice encourage l'expression réfléchie. Cinquièmement, on se sensibilise à des formes subtiles de communication extra-verbale, que parfois l'on ne remarque même pas, qui influencent la communication sans même qu'on soit conscient d'avoir émis le message. Par exemple, on n'est souvent pas conscient de l'influence que certains regards ou certaines mimiques peuvent exercer. Un "regard meurtrier" peut communiquer un message très clair sans qu'un seul mot ne soit dit. Ou encore, un toussotement sera signe de désapprobation ou indiquera que le temps est écoulé.

Naturellement, ce n'est pas tout le monde qui dispose d'un "bâton de parole", mais une pierre, un bout de bois ou n'importe quel objet fera tout aussi bien l'affaire.

(Extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc., 1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

EXRCICE: RACONTER EN CERCLE

Cet exercice vise à renforcer l'écoute attentive à ce qui vient d'être dit sans perdre de vue la signification d'ensemble, par exemple d'une histoire.

On forme un cercle de 5 à 7 membres, qui sont d'ordinaire assis mais qui peuvent aussi être debout. L'animateur demande aux membres de composer mentalement le début d'un épisode fictif qui puisse probablement se développer pour faire une histoire. Il n'est pas nécessaire d'avoir une idée claire de l'histoire, il suffit de 3 ou 4 phrases qui pourraient être le début d'une histoire. Par exemple:

Mardi matin en me rendant au travail, je me suis arrêté à un stop sur la rue des Erables pour laisser passer des enfants.

J'ai vu bouger quelque chose dans la fenêtre d'une maison. De loin, derrière un rideau partiellement tiré, j'ai vu un bras qui semblait me faire des signes désespérés d'entrer dans la maison.

Lorsque les membres ont eu le temps (d'ordinaire une à deux minutes suffisent) de composer le début d'histoire, l'animateur demande à l'un d'entre eux de dire ses trois ou quatre phrases. La personne suivante doit écouter attentivement et aussitôt que le locuteur a fini, doit ajouter deux ou trois phrases pour continuer l'histoire. L'histoire se construit en faisant le tour du groupe plusieurs fois. Il s'agit d'ajouter rapidement aux phrases du locuteur précédent pour poursuivre l'histoire sans heurt.

L'histoire devrait être enregistrée pour que le groupe puisse l'écouter aussitôt qu'elle sera finie. Ceci permet d'écouter les transitions et également de voir comment un énoncé a déclenché le suivant. L'exercice peut se faire assez rapidement- il faut au plus quelques minutes pour une histoire. Certaines personnes hésitent à prendre part à cet exercice car elles ont peur de ne pas être assez spontanées ou créatrices; cependant, d'ordinaire tous y prennent part et trouvent l'exercice à la fois stimulant et profitable. Cet exercice renforce l'écoute attentive et encourage la souplesse sémantique. Il révélera également certaines tendances à faire de l'esprit ou à l'emporter sur l'autre. Cela est nécessaire, puisqu'il s'agit d'impulsions de l'ego qui peuvent nuire gravement à l'écoute sérieuse dans une conversation de counselling. Celui qui prend conscience de ces tendances est mieux placé pour acquérir la maîtrise de soi que celui qui ne s'en rend pas compte.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

EXERCICE: CHANGEMENT DE ROLE

Cet exercice exige une écoute attentive et constitue un excellent exercice de souplesse conversationnelle. Il faut deux équipes de deux ou trois membres chacune. Une équipe représente le client et l'autre le conseiller. On définit brièvement un problème de counselling. Par exemple, le problème pourrait être le suivant: Marie a 22 ans et travaille comme commis depuis deux ans et six mois dans un bureau du gouvernement. Son ami, avec qui elle habite, a décidé de déménager dans une autre ville parce qu'on lui a offert l'occasion de suivre des cours qui lui seront très utiles.

Marie désire déménager avec lui, mais cela signifie qu'elle doit quitter son emploi et qu'elle devra attendre dix semaines pour être admissible aux prestations d'assurance-chômage. Le taux de chômage est élevé dans l'autre ville et elle craint de ne pas pouvoir trouver de travail car elle n'a pas de formation spécialisée et n'a qu'une expérience de commis. Elle partage les dépenses du ménage avec son ami et elle ne voudrait pas mettre la relation en danger en prenant des mesures qui signifieraient qu'elle ne pourrait plus contribuer aux dépenses. Quant à lui, il n'a que très peu d'argent. D'autre part, leur relation est excellente et très chaleureuse et ils croient que la meilleure façon de la conserver est d'habiter ensemble. Elle s'adresse au conseiller pour essayer de résoudre son dilemme.

Pour commencer l'exercice, l'un des membres de l'équipe "client" prend le rôle de Marie et un des membres de l'équipe "conseiller" prend le rôle du conseiller. La conversation a lieu dans le bureau du conseiller mais les deux demeurent debout. Les autres membres des équipes se tiennent debout derrière le "conseiller" et la "cliente" et écoutent attentivement la conversation. A un moment approprié, mais sans trop tarder, un deuxième membre de l'équipe "conseiller" touche le conseiller à l'épaule; celui-ci cède sa place.

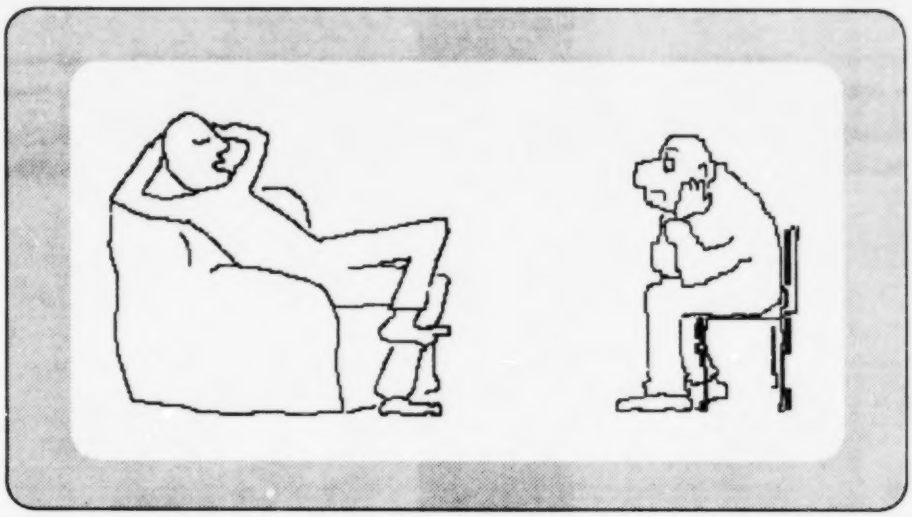
Idéalement, l'échange devrait se faire pendant que la cliente parle, de sorte que la première réplique du "nouveau" conseiller soit une récapitulation de ce que la cliente vient de dire. Il s'agit d'essayer de faire le changement sans interrompre la conversation. Le même genre d'échange peut également se faire dans l'équipe "client". L'exercice dure de 10 à 15 minutes, avec plusieurs échanges. Ni le "nouveau" conseiller ni la "nouvelle" cliente ne devraient s'écarter de la conversation précédente au point de la perturber. L'objectif est de faire des transitions sans heurt et non de "poser des colles" à l'autre. Chaque participant devrait avoir le temps de faire plusieurs énoncés avant d'être remplacé afin de conserver le sens de la conversation.

Les exercices précédents sont en réalité des exercices de pré-écoute destinés à favoriser la concentration, à réduire l'impulsivité et à encourager la souplesse conversationnelle. Ils peuvent être modifiés selon les besoins de la cause. Comme principe général, il est utile que ces exercices soient actifs et ne soient pas trop longs. Il est également bon de donner aux participants le temps de discuter leurs propres réactions et leurs intuitions. On peut ainsi réaliser l'intégration des idées, des intuitions et des exercices d'apprentissage.

(Extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc., 1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A 4

EXERCICES SUR LES ATTITUDES DE BASE



A.4.1 CARACTERISTIQUES D'UNE PERSONNE AIDANTE

Type d'activité: fantaisie et échange **Durée:** 60 à 90 min

Objectifs:

. Amener les participants à repérer quelles sont les attitudes et comportements généralement considérés comme aidant dans une relation et les effets de ces façons d'être.

Déroulement:

1. Demander a chacun des participants à se remémorer une personne dans sa vie qui a été très importante pour l'aide qu'elle a apporté, et ce même si elle n'en a rien su...:

   comment était cette personne, quelles étaient ses attitudes, façons d'agir, qui ont fait que l'aidé s'est senti si bien, si supporté...? quels ont été les effets de son aide...?

2. Ensuite les participants échangent sur le contenu de leur fantaisie, sur le type de relation vécue, sur les attitudes ou comportements qui ont aidé...

   N.B. les caractéristiques peuvent être très différentes ou même se contredire et c'est normal: un aidant a été écoutant, un autre stimulant...

Remarques:

A la fin, il peu être très utile de reconstituer avec les participants un tableau récapitulatif des caractéristiques retenues comme aidantes et de ses effets sur l'aidé.

(exercice adapté de Louise Hardy)

A.4.2 "MON AIDANT IDEAL"

Type d'activité auto-exploration écrite et visualisation **Durée:** 60 à 90min.

Objectifs:

. Amener les participants à repérer les personnes aidantes de leur entourage, à se constituer un modèle d'aidant et à se donner des buts à atteindre comme aidant éventuel.

Déroulement:

L'activité se déroule en étapes et

1) a) Chaque participant, sur une feuille, identifie 7 personnes (si impossible: au moins 5) qui pourraient éventuellement être aidantes pour lui (ex: elles l'ont déjà fait ou pourraient le faire) et les énumérer dans la colonne de gauche.

b) Ensuite il indique 6 situations au problèmes possibles qu'il pourrait vouloir partager avec quelqu'un :

ex: .grande joie .grande peine .problème d'argent
.conflit avec une personne proche
.problème sexuel
.difficulté au travail
.coin de sa vie qui n'a jamais été raconté à autrui

c) Il détermine ensuite pour chacune des 6 situations avec qui il serait porté à la partager (en 1er choix: 3 points; en 2ième choix: 2 points; en 3ième choix: 1 point).

d) Enfin il fait le total pour chaque personne

2) Faire faire une visualisation aux participants. Chacun fait revenir intérieurement l'image de la personne qui a eu le plus de points... et en relève les caractéristiques les plus aidantes...

3) Inviter chacun à identifier les caractéristiques aidantes qu'il possède déjà et celles qu'il veut développer (en s'inspirant de son modèle)

4) Conclure par une plénière

(exercice adapté de Lise Parenteau)

[illegible]

[illegible]

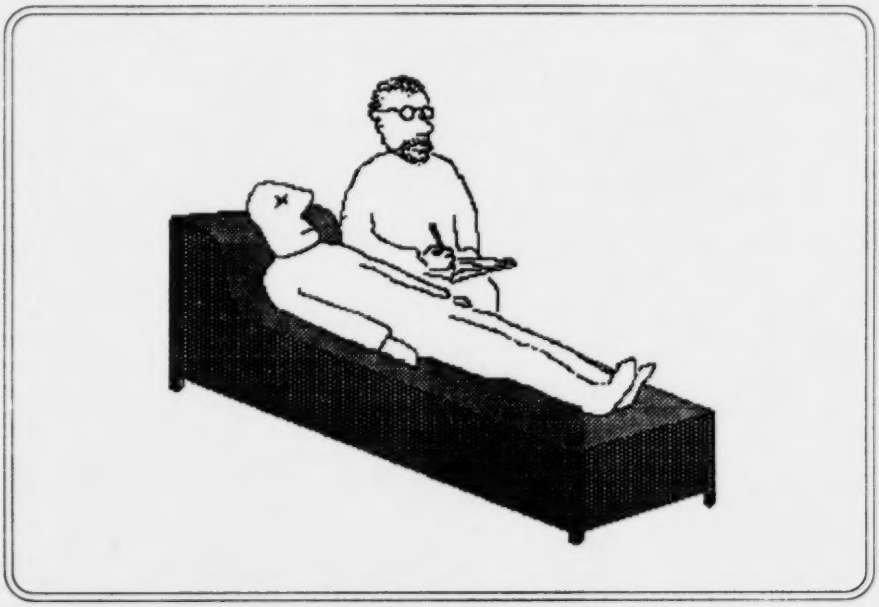
[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]							
[illegible]							
[illegible]							
[illegible]							
[illegible]							
[illegible]							
[illegible]							

(adapté de Lise Parenteau)

A 5

EXERCICES SUR LES TYPES D'INTERVENTION ET TECHNIQUES



A.5.1 PLUSIEURS FACONS D'AIDER !...

Type d'activité: Jeu de rôle **Durée:** 60 à 90 min.

Objectifs:

. Faire réaliser aux participants qu'il n'existe pas de modèle unique et rigide en relation d'aide, qu'il existe plusieurs façons de faire qui sont valables, plusieurs styles d'aidants...

Déroulement:

1. Un participant est invité à venir en avant jouer le rôle de la personne qui demande de l'aide: elle est assise et elle téléphone pour faire part de sa difficulté sur une situation préalablement déterminée

   (ce peut être l'appelant qui décide lui-même de la difficulté qu'il présentera, ce peut être aussi un cas déterminé d'avance par le groupe ou l'animateur).

2. Assis dos à dos avec l'appelant, un premier participant vient tenter d'aider en écoutant, questionnant, répondant...selon sa manière propre. Un autre vient bientôt prendre la relève et tenter d'aider à son tour, de continuer la démarche entreprise.

3. Un troisième, puis un quatrième et ainsi de suite viennent remplacer et aider à leur façon. (N.B. ce peut être l'aidant qui donne le signal de la relève, ou l'animateur. Après qu'un certain nombre d'aidants ont joué leur rôle, l'animateur décide du moment approprié pour arrêter le jeu)

A partir du vécu de l'appelant puis des remarques des observateurs, on tente de repérer quelles ont été les interventions aidantes et quelles sont celles qui l'étaient moins (ex: qui bloquaient la communication...) On discute aussi l'impact du verbal et des aspects non-verbeaux (respiration, silences, pleurs,...) dans la relation qui s'est déroulée.

N.B. Il est important que l'animateur fasse ressortir le fait qu'il y a plusieurs styles d'aidants et plusieurs façons valables d'aider.

(exercice adapté de Lise Parenteau)

A.5.2 TROIS STYLES S'AIDE SELON ST-ARNAUD

Type d'activité: jeu de rôle **Durée:** variable

Objectifs:

. Amener les participants à saisir les principaux styles d'aide et leur impact sur l'aidé et sur la qualité de la relation.

(réf. "éléments de la relation de consultation" selon St-Arnaud)

Déroulement:

1. L'animateur fait d'abord une démonstration devant le groupe, avec un participant volontaire, de chacun des 3 styles d'aide répertoriés par St-Arnaud. (Le participant volontaire soumet un problème de son choix et joue l'aidé)

2. a) Puis les participants, en équipes de deux, expérimentent tour-à-tour, comme aidé puis comme aidant:
   -le style autoritaire d'aide
   -le style démocratique d'aide
   -le style permissif (empathique) d'aide

   b) Après chaque expérimentation, les participants discutent quelques minutes de l'effet crée et des sentiments suscités (tant chez l'aidé que chez l'aidant) par chacun des styles.

3. On conclut en plénière sur l'impact de chacun des styles d'aide et les techniques d'intervention qu'il est souhaitable de développer.

Remarques

Les problèmes soumis peuvent être proposés d'avance sous forme de cas ou rôles à jouer; ils peuvent venir aussi des participants eux-mêmes (de leur propre vécu ou de problèmes dont ils ont été témoins)

(activité adaptée de Lise Parenteau et Louise Hardy)

COMPLEMENT DE L'EXERCICE A.5.2

Eléments de la relation de consultation
(selon Yves St-Arnaud)

Les éléments de base	Types de relation	Attitudes du conseiller		Techniques de consultation
CONSULTANT (AIDE)	Centrée sur le consultant	Empathique	NON DIRECTIVES	1. Silence 2. Reformulation 3. Reflet du du sentiment 4. Apport d'information
PROBLEME	Centrée sur le problème	Démocratique	DIRECTIVES	5. Rassurance 6. Question d'exploration 7. Analyse-interprétation 8. Conseil-opinion
CONSEILLER (AIDANT)	Centrée sur le conseiller	Autoritaire	DIRECTIVES	9. Provocation 10. Questionnaire enquête 11. Evaluation 12. Conseil-directive

Yves Saint-Arnaud, poursuivant sa thèse de doctorat sur la consultation pastorale d'orientation rogérienne (1968), propose un "tableau synthèse des éléments de la relation de consultation". La relation de consultation a trois éléments de base : la personne du conseiller, la personne du consultant et le problème qui fait l'objet de la consultation. Différents types de relation s'établissent selon que l'attention du conseiller se déplace d'un élément à l'autre. Ce sont les suivants: la relation centrées-sur-le-conseiller, la relation centrée-sur-le-problème et la relation centrée-sur-le consultant. Chaque conseiller présente alors une attitude caractéristique: autoritaire, démocratique et empathique.

(C.E.C.M., Relation d'aide;
guide de l'animateur)

A.5.3 "ALLO! J'AI BESOIN D'AIDE"

Type d'activité: jeux de rôles **Durée:** variable

Objectifs:

. Expérimenter plusieurs situations d'aide, en évaluer l'impact et en dégager une meilleure compréhension des enjeux de la relation d'aide.

Déroulement:

1. Les participants groupés en dyades sont assis dos-à-dos et auront à jouer des situations d'aide au téléphone.

   Les problèmes "peuvent être issus du vécu actuel des participants ou joués à partir de situations observées ou fictives.

2. L'animateur donne le signal de début de l'appel téléphonique et de fin de la conversation (les périodes de conversation peuvent être de durée variable, selon l'intuition de l'animateur et son observation de l'intensité de ce qui se passe dans le groupe). Après chaque appel, les deux membres de la dyades discutent en face-à-face de l'expérience d'aide vécue: interventions aidantes VS interventions freinantes, sentiments de l'aidé et de l'aidant, attentes de chacun, rôle du facteur temps,...

3. Puis on change les rôles: l'aidé devient aidant et vice-versa. N.B. Il est possible aussi pour l'animateur de reformer de nouvelles dyades pour placer les participants dans des conditions d'expérimentation différentes.

4. L'activité se termine par une discussion en plénière sur le vécu et les divers facteurs influant sur la relation d'aide:

   . la demande d'aide
   . les limites de l'offre d'aide
   . la mise en confiance
   . les limites de temps
   . se placer dans le cadre de référence de l'aidé
   . l'autonomie de l'aidé
   . les stimulants et freins à la communication
   . les émotions et leur expression
   . la difficulté à aider et à être aidé
   . etc...

Remarques:

L'activité peut être très courte et se limite aux 2 jeux de rôles d'une dyade, suivi d'un retour à deux, puis en grand groupe sur quelques éléments qui ressortiront de façon plus significative.

Elle peut aussi se dérouler sur plusieurs heures si l'animateur:

- fait suivre les jeux de rôles d'une discussion minutieuse sur les divers aspects de la relation d'aide soulevés dans les sous-groupes

- complète avec un exposé théorique sur les attitudes facilitantes, les étapes de la relation d'aide ou d'autres aspects reliés à ce qui s'est passé dans les jeux de rôles.

N.B Les dyades aidé-aidant peuvent être complétées d'un observateur, ce qui enrichit beaucoup la période de "feed back " qui suit le jeu de rôle.

L'observateur sera à son tour aidé et aidant dans le sous-groupe (triade ainsi formée).

(exercice inspiré de divers exercices de Louise Hardy, Jacqueline Côté et Lise Parenteau)

A.5.4 JEUX DE ROLES

Type d'activités: jeux de rôles **Durée:** variable

Objectifs:

. Expérimenter divers aspects de la situation d'aide et des rôles d'aidant et d'aidé.

Déroulement:

1. Les participants, regroupés en équipes de trois ou quatre, commencent par bâtir, à partir de leur expérience de vie, des cas concrets de personnes en difficultés. Ces cas peuvent être écrits sur des feuilles et photocopiés ou encore sur grandes feuilles affiches.

2. Puis les participants, en sous-groupes ou en grand groupe, jouent les situations-problèmes: un aidant, un aidé et un observateur. A chaque problème différent, on intervertit les rôles, puis on conclut avec les questions suivantes:

   - qu'est-ce que je viens d'apprendre?
   - qu'est-ce qui me surprend?
   - quelles questions je me pose?
   - qu'est-ce que j'aurais eu le goût de faire d'autre (comme aidant) et que je n'ai pas risqué?

3. L'activité se termine par une discussion en plénière à partir des éléments ci-haut mentionnés et du vécu des participants en sous-groupes.

(exercice adapté de Louise Hardy)

A. 5.5 EMETTRE DES MESSAGES EN "JE"

Type d'activité: écrite,individuelle **Durée:** 15 min.

Objectifs:

- Amener les participants à saisir la différence entre un message-je et un message-tu .
- Leur permettre de pratiquer la formulation - je.

Déroulement:

- Donner aux participants les consignes suivantes. Lire chaque situation, étudier le message "tu" de la colonne du centre, puis écrire une message "je" dans la colonne de droite. Quand vous aurez terminé, comparez vos messages "Je" avec ceux qui sont présentés à la page suivante.

SITUATION	MESSAGE "TU"	MESSAGE "JE"
Le père veut lire son journal. L'enfant lui montre sans cesse sur les cuisses. Le père est irrité.	"Tu ne devrais jamais interrompre quelqu'un quand il lit".	
La mère passe l'aspirateur. L'enfant s'amuse à débrancher l'appareil La mère est pressée!	"Ah que tu es détestable".	
L'enfant s'installe à table les mains et le visage très sales.	"Tu ne te comportes pas comme un grand garçon responsable. Tu agis comme le ferait un petit bébé".	
L'enfant retarde à aller se coucher. La mère et le père veulent parler d'un problème intime qui les concerne. L'enfant tourne autour d'eux et les empêche de parler en tête-à-tête.	"Tu sais que ton heure de coucher est passée. Tu le fais exprès pour essayer de nous dérange. Tu as besoin de sommeil".	
L'enfant ne cesse de supplier d'être amené au cinéma; mais il n'a pas nettoyé sa chambre depuis plusieurs jours, une tâche qu'il avait accepté de faire.	"Tu ne mérites pas de venir au cinéma puisque tu as été tellement égoiste et irréfléchi".	

CLE DE CORRECTION

EMETTRE DES MESSAGES EN "JE"

1. "Quand tu montes sur mes cuisses et que tu veux jouer, ça m'empêche de lire mon journal. Et ça m'agace car je ne puis avoir un moment libre pour me reposer seul et avoir du bon temps".

2. "Je suis très pressée de finir cet ouvrage, et je deviens vraiment frustrée quand l'aspirateur ne cesse de s'arrêter et que je dois le rebrancher".

3. "Je ne peux jouir de mon dîner quand je vois toute cette saleté. Ca me rend malade et j'en perds pratiquement l'appétit."

4. "Ta mère et moi avons des choses importantes à discuter et nous avons besoin d'être seuls pour en parler. Alors quand tu tournes autour comme ça, je deviens très frustré et je ne suis pas capable de parler".

5. "Je n'ai pas tellement le goût de faire quelque chose pour toi quand je vois que tu n'as pas tenu ton engagement de nettoyer ta chambre, car je me sens perdant et toi gagnant".

(inspiré de Gordon
"Parents Efficaces"

A.5.6. EXPLORATION DES TYPES D'INTERVENTION (selon Hétu)

Type d'activité: exercice d'analyse (individuel et sous groupes)

Durée: 2 à 3 hrs.

Objectifs:

- Permettre aux participants de comprendre théoriquement et de distinguer les différents types d'intervention et leur impact.
- Leur donner l'occasion de repérer sommairement leur propre style d'intervention.

Déroulement:

Commencer par distribuer aux participants les feuilles contenant les 8 cas tels que présentés par J.L. Hétu (voir pages suivantes)

1. Individuellement, chaque participant lit le premier cas et avant même de lire les 9 possibilités de réponses, essaie de répondre comme il le ferait spontanément. Puis il choisit celle des 9 réponses qui se rapprochent le plus de son type de réponse. Il inscrit le numéro de sa réponse en haut de la colonne #1

   Puis il fait de même pour les cas 2,3,4...6

2. L'animateur explique ensuite les 6 types d'interventions, en quoi elles consistent et leurs effets possibles sur l'aidé.

3. En équipe de trois ou quatre, les participants reprennent une à une les réponses de chaque cas et essaient de terminer de quel type d'intervention il s'agit. Ils tentent de faire un consensus si possible.

4. L'animateur corrige avec le groupe les réponses expliquant en quoi chaque réponse correspond à tel type d'intervention plutôt qu'à tel autre...

5. Les participants individuellement complètent la grille et tentent de repérer leur style dominant (en se basant sur leurs types d'intervention les plus fréquentes).

6. On conclut en plénière.

N.B. A l'étape 2, l'animateur peut décortiquer avec le groupe le cas # 1 pour illustrer ses propos.

Remarque

. Les participants doivent avoir une bonne capacité de lecture et d'analyse conceptuelle pour pouvoir bénéficier de l'activité.

(adapté par Jacqueline Côté de J.L. Hétu)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A. 5. 6

CAS A ANALYSER

CAS # 1

Il va falloir que je déménage dans une résidence un jour. Je me suis mise sur la liste d'attente. Quand ils vont m'appeler, il va falloir que je vende ma maison. Mais je ne me vois pas en train de déménager...

1. Ca ne sera pas facile de partir, quand le temps sera venu...

2. Je comprends. Mais ça ne vous donne rien de vivre dans le futur. Il faut que vous viviez dans le présent sans vous tracasser pour rien.

3. Avez-vous pensé à faire des contacts préalables avec un agent d'immeuble?

4. Comment vous sentez-vous, face à l'idée de déménager?

5. Oh! ne vous en faites pas. Vous verrez que quand le temps sera venu, vous serez bien contente de ne plus avoir à vous occuper d'une grande maison.

6. Combien de temps ça peut prendre avant qu'un logement se libère à la résidence?

7. Quitter la maison à laquelle on est habitué, c'est un peu comme si on mourait. Est-ce que c'est ça le raisonnement que vous vous faites?

8. Il y a bien des gens qui vivent dans leur logement jusqu'à leur mort. Pourquoi dites-vous que vous allez être obligée de partir?

9. Vous trouvez qu'il n'est pas trop tôt pour commencer à vous apprivoiser à l'idée de devoir partir un jour.

****

CAS # 2

Ma fille qui est divorcée sort avec une homme marié. J'ai toujours fait confiance à son jugement, mais là, je sens qu'il faut que j'intervienne. Je ne peux pas laisser passer ça...

1. Jusqu'ici, vous avez respec- tez sa liberté, mais cette foi-ci, votre conscience vous demande d'intervenir...

2. En effet, il y a des situations comme celle-là où il faut avoir le courage de ses convictions.

3. Pensez-vous que vous êtes la mieux placée pour intervenir, ou est-ce qu'elle a une soeur ou un frère en qui elle a vraiment confiance?

4. Je trouve ça bon que vous soyez venue me parler. Je suis sûre qu'ensemble, on peut trouver une façon de résoudre votre problème.

5. Vous devez vous dire que les Commandements de Dieu, c'est bon pour tout le monde et que votre fille reste toujours votre fille. C'est pour ça que vous vous sentez obligée d'intervenir.

6. Cette fois-ci, vous vous dites qu'elle ne doit plus avoir tout son jugement.

7. Est-ce que vous savez comment ça va, dans le ménage de cet homme -là?

8. Si votre fille était devant vous présentement, assise à ma place, qu'est-ce que vous auriez le goût de lui dire?

9. Vous sentez qu'il faut intervenir, mais en même temps, vous n'êtes pas tout à fait décidée...

****

CAS # 3

Quand je me retrouve dans un grand groupe, c'est pas long que je me sens mal à l'aise. Avec quelques amis, ça va. Je me sens spontané et en confiance. Mais dans un grand groupe, c'est tout le contraire. Qu'est-ce que je peux faire?

1. As-tu déjà pensé à faire une exercice de détente avant de te retrouver dans cette situation? Par exemple, prendre des grandes respirations et te dire que tout va bien aller?

2. T'es-tu toujours senti comme ça ou est-ce que c'est récent?

3. Peux-tu me dire quels sont les risques physiques ou psychologiques que tu cours, dans cette situation?

4. Dans le travail que tu te proposes de faire, c'est important d'être à l'aise et efficace en groupe. N'aie pas peur de foncer et de te faire une place.

5. Peux-tu prendre un exemple précis où tu t'es retrouvé mal à l'aise dans un grand groupe, récemment?

6. Est-ce que ça se pourrait que ce soit important pour toi d'être toujours bien accepté, ce qui t'amènerait à craindre d'être rejeté par le groupe si tu ne dis pas la bonne chose?

7. Tu me donnes tous les signes d'un garçon en santé. J'ai l'impression que tu devrais pouvoir te sortir assez facilement de ce problème-là.

8. Quand il y a plus de trois ou quatre personnes autour de toi, tu te sens observé et cela te bloque.

****

CAS # 4

J'ai un fille de huit ans qui a recommencé à mouiller son lit. Je n'aime pas ça. D'autant plus qu'avec mon nouveau travail, je n'ai pas le temps de laver des draps trois ou quatre fois par semaine.

1. Ce n'est pas agréable de se retrouver avec un bébé . Il faut lui faire comprendre qu'elle est une grande fille maintenant.

2. Pensez-vous qu'en la réveillant pour l'amener à la toilette dans le milieu de la nuit, ça pourrait l'aider?

3. Moi je verrais ça comme une demande d'attention qu'elle vous fait, vu que vous êtes moins présente à cause de votre travail. Est-ce que ça se peut?

4. C'est probablement juste un ajustement passager à votre nouveau travail. Ca devrait se passer d'ici quelque temps. Je ne pense pas qu'il y ait de quoi s'inquiéter.

5. Vous dites: "Je n'aime pas ça."
Vous n'aimez pas laver plus de draps, ou vous n'aimez pas constater que votre fille est affectée par votre nouveau travail?

6. Est-ce votre seule fille ou si vous avez d'autres enfants à la maison ?

7. Ce que je comprends, c'est que le comportement de votre fille vous contrarie.

8. Est-ce qu'on pourrait regarder de plus près ce qui se passe entre votre fille et vous?

9. Votre nouveau travail, est-ce que cela dérange vos nuits à vous aussi?

****

CAS # 5

Mon gendre est concierge à la polyvalente. L'autre jour, il était fier de m'apporter dix livres de café-filtre qu'il avait "sorties" de la cuisine des profs. Sur le coup, je n'ai rien dit, mais chaque fois que je regarde ce café-là dans l'armoire, je me sens un peu croche. Je me demande ce qu'il va m'apporter la prochaine fois...

1. C'est embêtant de refuser un cadeau, même quand c'est un cadeau volé...

2. Le jour où il va vous apporter l'auto du directeur, qu'est-ce que vous allez faire?

3. Mais le fait que vous n'ayez rien dit la première fois, ça l'encourageait à continuer. Vous auriez dû réagir dès le début.

4. Pourriez-vous trouver une façon de soulager votre conscience, par exemple en donnant un montant équivalent à des gens dans le besoin?

5. Je comprends. Il y en a qui ont la conscience large! Je gage que votre gendre vous trouverait scrupuleux si vous lui exprimiez votre malaise.

6. Est-ce que votre gendre fait ça avec beaucoup de monde ou seulement avec vous?

7. C'est comme si votre gendre vous forçait à vivre selon ses valeurs, en faisant abstraction des vôtres. C'est probablement pour ça que vous vous sentez mal.

8. Quand vous dites que vous vous sentez croche de voir ce café-là dans l'armoire, qu'est-ce que vous voulez dire au juste?

9. Vous vous sentez à la merci de son prochain mauvais coup.

****

CAS # 6

J'ai un garçon de 36 ans qui m'a demandé de l'argent pour s'acheter une auto. Ca fait un an que je lui dis de se chercher du travail. Là, son chômage est fini et d'après lui, sans auto il ne peut pas se trouver du travail.

1. J'espère que vous ne vous laisserez pas endormir par ses histoires. S'il veut vraiment travailler, qu'il prenne l'autobus comme tout le monde!

2. Qu'est-ce que vous auriez le goût de lui dire, si vous ne vous reteniez pas?

3. Il y aurait peut-être possibilité d'endosser un emprunt pour lui à la banque. Comme ça, ça serait à lui à remettre l'argent.

4. C'est pas facile d'avoir des enfants qui ne vous donnent pas l'impression de se prendre en main.

5. Est-ce que votre garçon a un métier?

6. Au fond, vous vous sentez un peu manipulé...

7. D'après moi, vous vous sentez encore responsable de lui. C'est pour ça que sa demande vous préoccupe tellement.

8. Donc, il va l'avoir, son auto?

9. C'est frustrant d'avoir un garçon comme ça.

(extrait de Hétu, J.L. <u>La relation d'aide : élément de base et guide de perfectionnement</u>, Mtl, Ed. du Méridien, 1986. Reproduit avec la permission de la maison d'éditions.)

EXPLORATION DES TYPES D'INTERVENTION

	Cas #1	#2	#3	#4	#5	#6
votre réponse ⟶						

Attention: Etant donné qu'il y a 9 interventions à classer dans 8 catégories, 1 de ces 8 catégories comporte nécessairement 2 interventions de même type.

(Extrait de Hétu, J.L. La relation d'aide : élément de base et guide de perfectionnement, Mtl,Ed. du Méridien, 1986. Reproduit avec la permission de la maison d'éditions.)

votre réponse ⟶	Cas #1	#2	#3	#4	#5	#6
Reflet-reformulation	1 + 9	1 + 9	8 +	7	1 + 9	6 + 9
Évaluation-contrôle	2	2	4	1	3	1
Solution	3	3	1	2	4	3
Focalisation	4	8	5	8	8	2
Support	5	4	7	4	5	4
Investigation	6	7	2	6	6	5
Interprétation	7	5	6 + 9	3	7	7
Confrontation	8	6	3	5 + 9	2	8

(Extrait de Hétu, J.L. La relation d'aide : élément de base et guide de perfectionnement, Mtl,Ed. du Méridien, 1986. Reproduit avec la permission de la maison d'éditions.)

8 TYPES D'INTERVENTION

DESCRIPTION SOMMAIRE DES HUIT PRINCIPAUX TYPES INTERVENTION

Reflet-formulation:	retourner à l'aidé(e) son sentiment ou sa réflexion;
Evaluation-contrôle:	approuver ou blâmer l'aidé(e) de penser ou d'agir comme il le fait, ou lui dire comment penser ou agir;
Solution:	essayer de résoudre le problème de l'aidé(e);
Focalisation:	inviter l'aidé(e) à se centrer plus précisément sur un aspect de son vécu;
Support:	rassurer ou encourager l'aidé(e);
Investigation:	rechercher des informations supplémentaires sur les données objectives du problème ou de la situation de l'aidé(e);
Confrontation:	amener directement l'aidé(e) à se remettre en question dans sa perception de lui-même ou dans ses façons de penser.

(extrait de HETU, J.L, La relation d'aide : éléments de base et guide de perfectionnement, Ed. Méridien 1986 p. 73. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A.5.7 DES MOTS POUR LES EMOTIONS

Type d'activité: échange **Durée:** variable

Objectifs:

- Faire prendre conscience aux participants que comprendre de façon empathique implique de saisir le contenu émotif d'un message, d'en reconnaître les émotions.
- Les aider à développer "des mots pour le dire", à accroître leur vocabulaire émotif.

Déroulement:

1. Chaque participant a en main une feuille contenant une liste de mots pour les émotions. Il regarde la liste quelques minutes et repère 5 mots qui traduisent des émotions / sentiments qui lui sont familiers (c.à.d. qu'il lui arrive d'éprouver) lesquels mots:
   - il n'aurait jamais songé à employer
   - mais qu'il aimerait dorénavant utiliser pour évoquer ses sentiments

2. En équipe de quatre, les participants partagent leurs 5 mots et les sentiments qu'ils évoquent pour eux, les moments où ils vivent cela dans leur vie,... Puis, chaque membre de l'équipe choisit un (1) mot qu'il retient comme plus significatif, plus évocateur... et qui sera amené en plénière.

3. Lors de la plénière, chacun des participants partagent en grand groupe le mot/émotion qu'il a choisi et ce que ça évoque pour lui.

On conclut sur l'utilité d'avoir un vocabulaire riche pour parler de ses émotions, pour saisir les nuances évoquées par autrui, etc... et sur l'unicité de chacun dans son univers émotionnel (il est probable que chaque personne aura choisi un mot différent...) L'animateur fait des liens avec la notion d'empathie.

Remarques:

- L'animateur peut utiliser au choix la liste de Peavy ou celle de PSY 1001 de la Télé-Université, plus courte.

- Cet exercice, si le climat du groupe est déjà intime (confiance entre les participants) peut stimuler chez les personnes beaucoup d'ouverture, de chaleur, de proximité...(l'étape 2. stimule le rapprochement). La plénière en sera ensuite d'autant plus riche...

(activité de Jacqueline Côté)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A.5.7

Abandonné____ accepté____ actif____ affectueux____
agressif____ aimant____ aimé____ amical____ amoureux____
angoissé____ apprécié____ attirant____
attirant____ authentique____ banal____ bafoué ____
battu ____ blessé____ boudeur____ brave____ calme____
compatissant____ compétent____ compréhensif____ compris____
confiant____ confus____ coupable____ craintif____ créatif____
cruel____ curieux____ découragé____ déçu____ dépendant____
dépressif____
déprimé____ désemparé____ désespéré____ distant____dominateur____
dominé____ écervelé____ embarrassé____ encourageant____
encouragé____ énervé____ entêté____ envieux____ érotisé____
faible____ fataliste____ fatigué____ faux____ fier____
frustré____ furieux____ gaffeur____ gêné____ généreux____
gentil____ heureux____ haïssable____ hostile____
humoristique____ hypocrite____ ignorant____ impatient____
incompétent____ incompris____ indécis____ indépendant____
indifférent____ inférieur____ inhibé____ inutile____ irrité____
isolé____jaloux____ jeune____ joyeux____ jugé____ lâche____
laid____ lassé____ léger____ lent____ libre____ limité____
logique____ lointain____ loquace____ louangé____ loyal____
lucide____ magnifique____ majestueux____ mal en point____
malheureux____ malhonnête____ malicieux____ maltraité____
malveillant____ manipulé____maussade____ mécontent____
médiocre____ menacé____ menteur____ méprisé____ mesquin____
moqueur____ naïf____ navré____ nécessaire____ négligé____
niais____ nonchalant____ normal____ obéissant____ obligé____
obsédé____ obstiné____ offusqué____ ombrageux____ oppressé____
optimiste____ ordonné____ orgueilleux____ pardonné____
paresseux____ passif____ passionné____ pauvre____ peiné____
perdant____ perdu____ persécuté____ pessimiste____ peureux____
piteux____ possessif____ préoccupé____ protégé____ radieux____
rancunier____ récompensé____ reconnaissant____ rejeté____
renfermé____ repoussant____ sadique____ satisfait____ sécure____
séduisant____ séduit____ sensible____ seul____ sexy____
sincère____ sot____ soucieux____ souffrant____ stupide____
supérieur____ susceptible____ sympathique____ tendre____
tendu____ terrifié____ timide____ tolérant____ triste____
trompé____ troublé____ utilisé____ vainqueur____ vaincu____
valorisé____ victime____ violent____

(extrait de Télé-Université, cours PSY 1001, L'Individu, son affectivité, sa sexualité. Québec,Ed. de la Télé-Université, 1977. Reproduit avec la permission de la Télé-Université.

Complément pour l'exercice A.5.7

ACQUERIR UN VOCABULAIRE DE MOTS EMOTIFS

Ne jouez pas les perroquets, paraphrasez! La plupart des gens entendent beaucoup mieux le contenu que les émotions. Pourtant l'émotion qui sous-tend les mots est un élément essentiel d'un bon nombre de conversations (mais pas de toutes). La bonne communication dépend non seulement de ce qui est dit, mais encore plus de comment et pourquoi on le dit. Puisque nous sommes intéressés à acquérir la capacité de comprendre autrui de façon empathique, nous commencerons par nous exercer à reconnaître les émotions.

La plupart des gens ont des vocabulaires très limités de mots émotifs. Avant de vous exercer à reconnaître les émotions, étudiez les listes des mots émotifs qui figurent aux pages suivantes. Si vous manquez de mots pour décrire les émotions que vous reconnaissez dans l'un des énoncés, reportez-vous à ces listes. Vous pouvez également ajouter d'autres mots aux listes. N'oubliez pas que plus votre vocabulaire de mots émotifs est étendu, mieux vous pouvez réagir avec souplesse et précision à ce que disent les autres.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

Listes de mots émotifs

TRISTE - DEPRIME - DECOURAGE

morne
déconfit
brûlé
affaissé
languissant
renfrogné
avoir le cafard
découragé
misérable
déprimé
dans les abîmes
attristé
solennel
troublé
épuisé
broyer du noir
penaud

démoli
abattu
triste
opprimé
désespéré
sérieux
sombre
malheureux
pas dans son assiette
affligé
peiné
désolé
de mauvaise humeur
déçu
piteux
pessimiste

morose
sans éclat
grave
en larmes
fatigué
"avoir les bleus"
chagriné
dolent
mélancolique
douloureux
avoir le coeur brisé
lugubre
avoir le coeur lourd
en deuil
accablé
pitoyable
maussade

FAIBLE - VAINCU - TIMIDE - DIMINUE

à bout
infirme
foulé aux pieds
tout petit
tendu
sous-estimé
vulnérable
manquant d'assurance
peureux
dégonflé
faible
affamé
inepte
raptissé
désuet
raillé
inefficace
inutile
poltron
vaincu
endormi
harcelé
défectueux
épuisé

invalide
moqué
négligé
démoli
en larmes
incompétent
fini
pudique
écrasé
invalide
frêle
impuissant
inapte
brisé
humble
propre à rien
petit
humilié
indigne
affaibli
paralysé
courbé
éploré
fatigué

décrépit
perdu
hagard
inadéquat
insulté
dans le besoin
diminué
sans force
rougissant
raillé
usé
démoralisé
fragile
imparfait
inférieur
estropié
gêné
épuisé
incapable
sans valeur
à la merci de
trouillard

ENJOUE - BLAGUEUR - SPIRITUEL

agréable
brillant
franc
cordial
gaillard
éveillé
fringant
hospitalier
farceur
boute-en-train
spirituel
facile d'accès
amusant
dégagé
enjoué
affable
alerte
animé

gai
jovial
joyeux
divertissant
vif
vigoureux
astucieux
cosmopolite
désinvolte
badin
plein d'entrain
plein d'humour
ingénieux
le coeur léger
intelligent
sociable
moqueur
malin

espiègle
amical
drôle
sympathique
insouciant
cordial
railleur
de bonne humeur
blagueur
facétieux
original
sportif
malicieux

MALHEUREUX - TROUBLE - PEINE - FRUSTRE

abusé
penaud
tendu
sans le sou
perdu
mal avisé
maussade
chargé
pathétique
dolent
troublé
intéressé
agité
désolé
insatisfait
essoufflé
ruiné
déploré
peiné
blessé

pitoyable
poignardé
infortuné
affligé
maladroit
mécontent
en détresse
irritable
emprisonné
opprimé
pauvre
ennuyé
harcelé
malchanceux
ruiné
futile
horrible
malheureux
énervé
souffrant

bouleversé
moulu
accablé
désagréable
brisé
"poigné"
torturé
fâché
maltraité
ridicule
tourmenté
vexé
battu
désespéré
angoissé
frustré
embêté
mal à l'aise

INTERESSE - EXCITE

actif
fasciné
ambitieux
empressé
attiré
avivé
impatient
ravi
excité
_____
_____
_____

vibrant
enthousiaste
stimulé
réceptif
éveillé
avoir hâte
aiguillonné
démonstratif
impressionné
_____
_____
_____

passionné
intéressé
expectant
affairé
occupé
impliqué
acharné
ardent
impressionné
excité
_____
_____

SEUL - OUBLIE - A L'ECART

abandonné
déserté
délaissé
isolé
rebuté
aliéné
rejeté
sans ami
plaqué
moqué
_____
_____

détesté
haï
seul
séparé
mis au rencart
esseulé
déshérité
apatride
solitaire
_____
_____

évité
démuni
exclu
perdu
importun
mis de côté
oublié
négligé
ostracisé
être de trop
_____
_____

HONTEUX - COUPABLE - GENE

accusé
souillé
dénoncé
dans de beaux draps
mortifié
stigmatisé
corrompu
en difficulté
scandalisé
gauche
_____
_____

sali
disgracié
mal pris
réprimandé
honteux
déshonoré
repentant
blâmé
en proie aux remords
coupable
ridicule
_____
_____

marqué
perdu
dans le tort
chagrin
dégradé
embarrassé
jugé
condamné
profané
humilié
_____
_____
_____

DEGOUTE - MEFIANT

apathique
méfiant
hésitant
pompeux
arrogant
dogmatique
présomptueux
cynique
envieux
jaloux
_____
_____

révolté
insensible
endurci
écoeuré
sceptique
railleur
indifférent
odieux
dégoûté
_____
_____

à contre-coeur
offensé
soupçonneux
nonchalant
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

EN COLERE - HOSTILE - ENRAGE - IRRITE

irrité
désagréable
dégouté
irritable
hargneux
courroucé
provoqué
hostile
bouleversé
militant
autoritaire
colérique
ennuyé

contradictoire
critique
enflammé
brutal
frénétique
prêt à éclater
méchant
violent
en colère
rigide
agité
enragé
de mauvaise humeur

indigné
furieux
sans coeur
belliqueux
mécontent
maussade
indigné
véhément
dur
fâché
exaspéré
vengeur
vindicatif

agressif
amer
en colère
froissé
malveillant
vengeur
froissé
vindicatif

cruel
rancunier
rageur
bouillonnant de colère
querelleur
sévère

excité
calme
exaspéré
haineux

CRAINTIF - TENDU - INQUIET

craintif
inquiet
mal à l'aise
ébranlé
les nerfs à fleur de peau
avoir des sueurs froides
pétrifié
alarmé

apeuré
tremblant
méfiant
angoissé
anxieux
déchiré
impatient
perturbé
troublé

incompatible
prudent
hésitant
terrifié
agité
nerveux

HEUREUX - RAVI - CALME - DETENDU

amusé
insouciant
excellent
bon
le coeur léger
fier
splendide
à l'aise
charmé
frémissant
magnifique
en grande forme
majestueux

rassasié
charmant
épanoui
allègre
content
optimiste
en forme
inspiré
merveilleux
satisfait
excité
brillant

ravi
grand
serein
spirituel
calme
enchanté
frissonnant
rieur
agréable
souriant
vibrant
jubilant

CURIEUX - INTERESSE

absorbé
diligent
chercheur
pris
réfléchi

curieux
raisonneur
questionneur
concentré
occupé

intéressé
attentif
inquisiteur
contemplatif

BON - AIMANT- AMICAL - RECONNAISSANT

admiré
doux
bienveillant
rassurant
diligent
fidèle
aimable
endetté
ouvert
récompensé
attentionné
adorable
reconnaissant
aimé
cordial
juste
amical
confiant
honorable
obligeant
louangeur
sympathique

chaleureux
affable
fraternel
compatible
sincère
galant
secourable
indulgent
passionné
le coeur tendre
tendre
amoureux
charitable
coopératif
empathique
authentique
honnête
gentil
patient
franc
compréhensif
altruiste

généreux
compatissant
aimant
agréable
serviable
impliqué
optimiste
sensible
tolérant
affectueux
ardent
chrétien
dévoué
accueillant
bon
humanitaire
miséricordieux
respectueux

VIGOUREUX - FORT - CONFIANT

en forme
fort
rusé
téméraire
enthousiaste
assidu
habile

endurant

sage
stable
victorieux
zélé
béni

compétent
efficace
favorisé

autonome
astucieux
viril

à l'aise
ferme
maître de soi
nerfs d'acier
sûr
ardent
audacieux
courageux
encouragé
fortuné
intelligent
tenace
vigoureux
vif
certain
sain
puissant
_____
_____
_____

promoteur
robuste
brave
important
triomphant
énergique
confiant
adapté
accompli
bien bâti
sans peur

_____
_____

décidé
assuré
dur
solide
dynamique
qualifié
doué
chanceux
prospère
aventureux
capable
durable

_____
_____

CONFUS - SURPRIS - ETONNE

alarmé
déconcerté
secoué
démonté
dans le doute
épouvanté
interdit
choqué
pris de court
étonné
essoufflé
horrifié
hébété
frappé
_____
_____

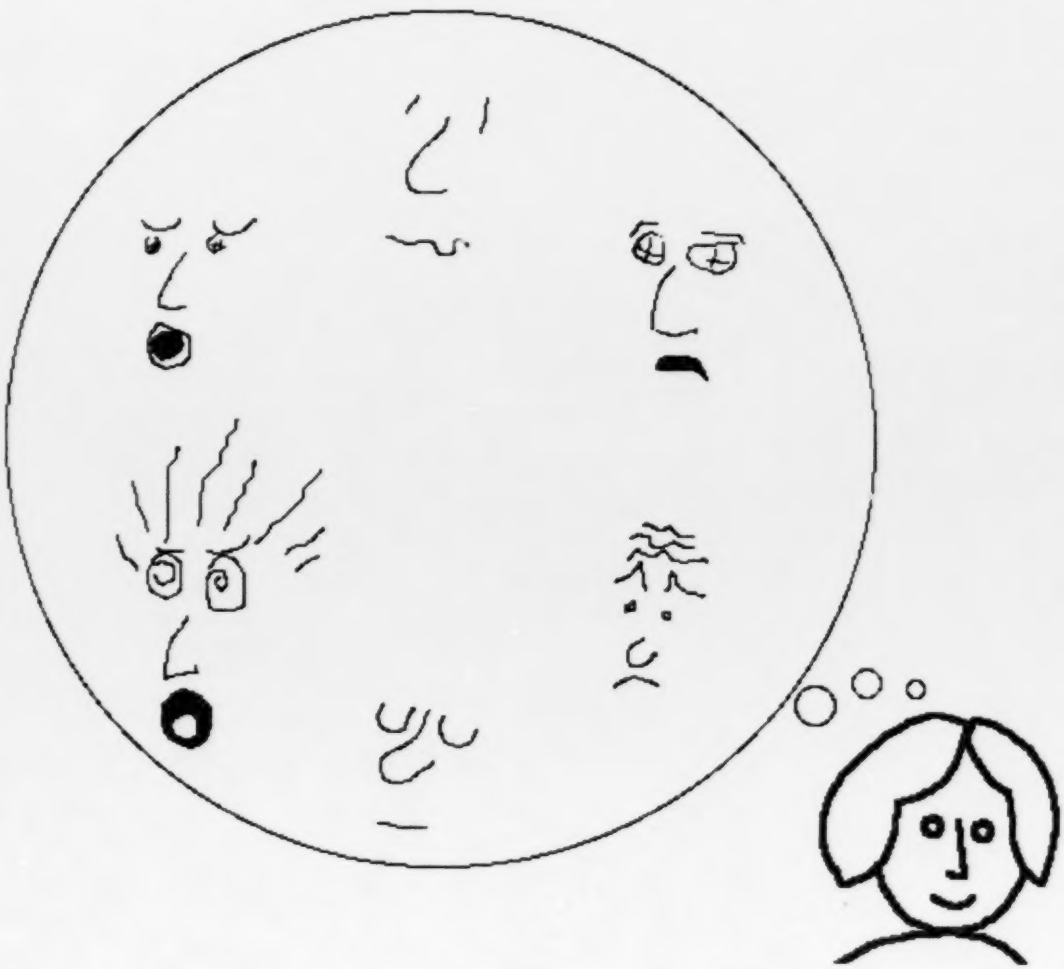
sidéré
renversé
surpris
abasourdi
bouche bée
désorienté
épaté
abruti
ébahi
perdu
ébloui
impressionné
mêlé
_____
_____
_____

stupéfait
consterné
dérouté
atterré
embarrassé
perplexe
embrouillé
intrigué
saisi
incertain
ahuri
confondu
égaré
_____
_____
_____

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A 6

EXERCICES SUR LE NON-VERBAL



A.6.1 "AU DELA DES MOTS "(OU "Y EST PARTI")

Type d'activité: jeu de rôle et discussion **Durée:** 15 min et plus

Objectifs:

. Souligner l'importance du langage non-verbal (postures, gestes, mimiques, ton de voix...) dans la communication des situations et sentiments.

Déroulement:

1. L'animateur sert de déclencheur à l'activité en jouant devant le groupe un rôle auquel les participants sont invités à réagir... La situation peut être par exemple la personne qui annonce que "l'autre est parti, comme ça, sans prévenir... en ne laissant qu'un petit mot sur la table... " La phrase de départ "y est parti!!" et la suite s'il y a lieu sera jouée plusieurs fois et avec des émotions /tons/ expressions très différents:

   ex: avec consternation, désarroi
   ex: avec exhaltation (style "bon débarras")
   ex: avec colère
   ex: avec...

2. Les participants sont invités à réagir aux divers tons et le groupe discute de l'aspect non-verbal dans la communication, des sentiments qui se reflètent dans le ton de la voix, le corps de la personne, etc...

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition). (Exercice adapté de Lise Parenteau)

A.6.2 LE CORPS PARLE

Type d'activité: jeu de rôle et discussion **Durée:** 1 h30

Objectifs:

- Faire réaliser aux participants l'importance de l'observation du langage non-verbal pour comprendre le cadre de référence de l'aidé.
- Leur donner le goût de développer leur acuité de perception niveau.

Déroulement:

1. Prévoir un exercice de relation d'aide en triades dont un aidé, un aidant, un observateur. Les problèmes présentés peuvent être réels ou fictifs (jeu de rôle). Chacun des membres de la triade exercera tour à tour chacun des trois rôles.

2. L'observateur a pour mandat de mettre le focus de son observation sur le langage corporel:

   -de l'aidant
   -de l'aidé
   -en réaction l'un à l'autre (chaînes de réactions non-verbales entre l'aidant et l'aidé)

   Les observations peuvent porter sur la posture, les mouvements et positions de bras, de jambes, l'utilisation du regard, des mains, les expressions de la figure et de la bouche, les mimiques ou gestes parasites (tics,...), la respiration, le ton de la voix, le rythme d'élocution, les silences, soupirs, etc...)

   En fait l'observateur doit avoir une "attention flottante"face au contenu verbal et une attention "pointue" face au non-verbal visible et audible.

N.B. Attention l'observation n'est pas une évaluation ni une interprétation du non-verbal: en rester au descriptif.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition). (Exercice adapté de Lise Parenteau)

3. Après 10 ou 15 minutes d'aide, l'observateur donne le feed-back de ses observations durant quelques minutes, puis les rôles changent et on refait le 10 ou 15 minutes d'aide, etc...

4. La plénière porte sur les observations des équipes, les interrogations suscitées, l'importance et l'impact du langage non-verbal dans une relation et l'utilité pour l'aidant d'être attentif à cette dimension pour comprendre le vécu et les sentiments de l'aidé.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition).(Activité préparée par Jacqueline Côté à partir de diverses sources: animatrices du CREP, expériences,...)

A.6.3 CONTACT DES YEUX

Type d'activité: expérience **Durée:** 15 min.

Objectifs:

.Prendre conscience de l'influence du contact des yeux dans une interaction

Déroulement:

1. Les participants se placent en deux rangées de façon à ce que chacun se trouve face à face avec quelqu'un d'autre.

	Rangée A	Rangée B
.	Regarde activement l'autre	Se laisser regarder passivement
.	Fixe les yeux sur l'autre	Se laisser fixer des yeux par l'autre

. Evite le regard (refuse le contact des yeux)

Pas plus de 15 à 30 secondes à chaque fois

2. Changer de rôle (la rangée B devient active)

3. Retour sur les émotions en rapport avec les façons différentes de regarder et d'être regardé.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition).
(Exercice de Hans van Bennekum)

A 6.4 MIROIR, MIROIR

Type d'activité: expérience non-verbale et échange

Durée: 30 min.

Objectifs:

- Prendre conscience du langage du corps comme expression des émotions.

Déroulement:

1. Les participants se placent en deux rangées face à quelqu'un, assis ou debout.

	Rangée A	Rangée B
a)	Se met dans une position une posture quelconque, qui lui est familière et exprime une émotion	Observe et interprète l'émotion exprimée par la position de l'autre

b) Changer de rôles entre A et B

c) Reprendre le même "jeu" 2 ou 3 fois.

2.

	Rangée A	RangéeB
a)	Place la personne de la rangée B dans une position qui exprime pour lui (A) une émotion particulière	Fait part de l'émotion que cette position suscite en lui

b) Changer de rôles entre A et B

c) Reprendre le même "jeu" 2 ou 3 fois.

3. Retour en plénière sur l'expérience : ce que les participants ont vécu, ressenti, et ce qu'ils en dégagent comme compréhension du langage corporel.

(extrait de Peavy, V, Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, Mtl, Inst. de Recherche Psychologique Inc.,1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition).
(Exercice de Hans van Bennekum)

A.6.5 COMMUNICATION SUBLIMINALE

Type d'activité: exploration et expérimentation non-verbale

Durée: variable

Objectifs:

- Explorer certains aspects du langage corporel qui ont un impact dans la relation d'aide; prise de contact, ton de voix, signes d'encouragement à la communication, contact physique, dissertation de l'autre.
- Développer des habiletés de lecture du langage corporel.

Déroulement:

1. L'animateur choisit le où les exercices qui lui semblent convenir davantage, à son groupe parmi ceux qui apparaissent dans les page suivantes.
2. Après chaque exercice, on fait un lien avec la communication non-verbale dans la relation d'aide

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A. 6.5

A.6.5.1

PREMIERE RENCONTRE (Jeu de rôle)

Jouez les rôles de deux personnes qui se rencontrent pour la première fois. Jouez ces situations devant les autres membres de votre groupe, une dyade à la fois, pour qu'ils puissent observer le devant les autres membres de votre groupe, une dyade à la fois, pour qu'ils puissent observer le verbal et le non-verbal. Comme acteurs et actrices, portez une attention particulière à vos comportements non verbaux pour pouvoir en discuter avec les autres après coup. Nous vous suggérons les situations suivantes: (1) deux étudiant(e)s se rencontrent pour la première fois après avoir appris qu'il partagent la même chambre (ou qu'ils sont voisins de chambre) à la résidence du collège; (2) un gars et une fille dans un voyage organisé en autobus pour aller faire du ski; (3) deux personnes dans la salle d'attente d'un médecin; (4) une personne qui rencontre un vendeur pour acheter une automobile

Discussion

A. Quelle quantité d'informations a été échangée non verbalement comparativement à l'échange verbal? Quelle information était disponible à chacun par rapport à l'autre? Les acteurs ou actrices semblaient-ils porter attention aux indices non verbaux?

B. Lorsque la rencontre est terminée est-ce que chaque personne a spontanément quelque chose à dire de l'autre ou est-ce que plusieurs minutes sont nécessaires pour tirer des conclusions? Jusqu'à quel point les premières impressions sont-elles valables? Sont-elles plus valables si on tient compte à la fois du verbal et du non-verbal ou l'un l'emporte-t-il sur l'autre?

C. En général, vous fiez-vous davantage à l'information verbale ou à l'information non verbale que vous recevez des autres personnes? Quel canal vous semble le plus fiable? Est-ce toujours vrai ou est-ce que l'opposé peut aussi être vrai?

(extrait de MYERS G.,MYERS M., Les base de la communication interpersonnelle, Mtl, McGraw Hill Ed., 1980 .Reproduit avec la permission de la maison d'édition.)

A.6.5.2

PARALANGAGE (En mouvement)

Etudiez d'abord la liste des phrases ci-dessous en essayant d'imaginer comment elles peuvent être dites différemment pour signifier intentions ou sentiments différents. Formez des dyades que vous changerez après chaque phrase: cela vous permettra de travailler en face à face avec différentes personnes. Une personne A dans chaque dyade dit la phrase clef à la personne B et celle-ci doit deviner et comprendre ce que la personne A lui communique réellement. Par exemple, la première phrase dite par la personne A pourrait être: "Il y a des fleurs sur la table", mais le sentiment ou l'intention qu'elle y met varie pour exprimer de la surprise, de la colère, de l'admiration, de la curiosité, de l'amour, etc. La personne B doit donc bien deviner ce que la personne A communique et vérifier avec elle.

Vous travaillez donc comme personne A à exprimer de petites phrases avec différentes émotions et intentions (jeu, autorité, farce, demande, etc.) et, comme personne B, à bien deviner ce que l'autre veut dire. Echangez les rôles. Il s'agit, ne l'oubliez pas, de démontrer comment le ton de voix, les gestes et autres éléments de paralangage servent à indiquer nos sentiments ou intentions.

Nous vous suggérons les phrases suivantes mais vous pouvez en trouver d'autres:

"Sortez d'ici" (Sors d'ici)
"Reviens"
"Etes-vous occupé?" (Es-tu occupé?)
"Qu'est-ce que vous voulez?"
"Il y a des fleurs sur la table"

Discussion

A. Utilisez-vous un ton de voix différent avec les gens selon le statut qu'ils occupent par rapport à vous? Utilisez-vous un ton de voix différent selon ce que vous voulez-commander, séduire, convaincre, demander?

B. Non seulement notre ton de voix révèle-t-il l'intention de la communication, mais aussi il révèle souvent le niveau de relation entre deux personnes. A-t-il été difficile dans l'exercice d'identifier les rôles pris par la personne A? Où avez-vous appris ces manières de parler? Si vous avez des défauts, est-ce qu'ils imitent les manières de parler de vos parents?

C. Lorsqu'une phrase est difficile à saisir, est-ce parce que la personne s'exprime mal ou parce que la relation et le contexte sont ambigus?

(extrait de MYERS G., MYERS M., Les base de la communication interpersonnelle, Mtl, McGraw Hill Ed, 1980. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A.6.5.3

COMMENT DISCUTEZ-VOUS (Cercles)

Vous formez deux petits groupes égaux de quatre à six personnes. Un des petits groupes forme un cercle pour discuter et les personnes de l'autre sous-groupe s'assoient pour former un cercle extérieur. Le groupe du cercle intérieur entreprend une discussion sur un sujet quelconque alors que les personnes du cercle extérieur observent cette discussion en portant une attention particulière à tout le langage non verbal. Après une quinzaine de minutes on inverse la situation pour que le groupe qui était à l'extérieur continue la discussion sur le même sujet et que les autres deviennent observateurs. En troisième lieu, les deux groupes se mettent ensemble pour discuter de leurs observations.

Discussion

A. Est-ce qu'il y a une ou des façons de communiquer à quelqu'un d'arrêter de parles sans lui dire verbalement de se "se taire"? Inversement, est-ce qu'il y a une ou des façons d'encourager non verbalement quelqu'un à continuer de parler?

B. Est-ce qu'il y a parfois des signes précurseurs non verbaux à une intervention verbale (toussotement, main levée, etc.)? Est-ce que ces signes peuvent varier en fonction de la situation et des gens impliqués?

C. Quels autres signes non verbaux pouvez-vous reconnaître? Dans la discussion de tout à l'heure, avez-vous remarqué des signes non verbaux d'emphase, de question, de surprise, de désaccord, etc? Ces signaux étaient-ils perçus par les personnes impliquées dans la discussion?

D. Comme membre du groupe de discussion étiez-vous davantage conscient de votre comportement non verbal parce que vous vous saviez observé? Avez-vous partiellement inhibé votre comportement? Avez-vous accentué votre perception des gestes, mouvements et postures des autres? Comment réagissez-vous au fait d'accorder toute cette importance au non-verbal et au paralangage?

(extrait de MYERS G., MYERS M., Les base de la communication interpersonnelle, Mtl, McGraw Hill Ed, 1980. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A.6.5.4

POIGNEES DE MAIN (Jeu)

Chaque personne serre la main d'une autre personne en essayant de démontrer les attitudes suivantes:

1. Une poignée de main ferme et confiante;
2. Une poignée de main molle et sans conviction
3. Une poignée de main automatique et inconsciente;
4. Une poignée de main très active et énergique;
5. Une poignée de main délicate et sensible;
6. Une poignée de main écrasante.

Discussion

A. Avez-vous eu des difficultés à donner certaines de ces poignées de main? Pouvez-vous vous rappeler certaines personnes avec lesquelles vous avez déjà eu différentes poignées de main?

B. Quels autres comportements étiez-vous porté à associer à ces différents types de poignées de main? Aviez-vous tendance à adopter un rôle quelconque en exprimant un type de poignée de main - un rôle qui vous semble lié à ce genre de poignée de main? Dans une poignée de main, voyez-vous autre chose que deux mains qui se touchent ou est-ce qu'habituellement il y a des postures, des mouvements, ou des expressions faciales qui accompagnent et renforcent spontanément ce geste?

C. Dans notre culture, quelle est l'utilité d'une poignée de main? Jusqu'où peut aller la signification d'un tel geste? Comment avez-vous fait l'apprentissage des significations liées à ce geste et vous-même dans quelles circonstances et situations l'utilisez-vous?

(extrait de MYERS G., MYERS M., Les base de la communication interpersonnelle, Mtl, McGraw Hill Ed,1980. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A.6.5.5

AJUSTEZ VOTRE APPAREIL DE TELEVISION

A. Regardez une émission de télévision sans ouvrir le volume de son. Réussissez-vous à suivre ce qui se passe? Si vous regardez une comédie, comment faites-vous pour comprendre les blagues? Celles-ci sont-elles plus verbales que non verbales? Quel est le pourcentage de compréhension de cette émission, 40%, 90%? Ecrivez un petit texte pour parler de vos réactions à cette expérience.

B. Essayez l'expérience inverse. Avec le volume du son ouvert normalement, fermez les yeux ou tournez le dos à votre appareil de télévision. Mis à part le contenu de l'émission que vous réussissez à comprendre grâce à votre écoute, est-ce qu'il y a des éléments de paralangage et de non-verbal qui vous auraient aidé à mieux interpréter l'action (ou tout au moins à avoir davantage de plaisir à écouter cette émission)? Ecrivez encore ici vos réactions et réflexions par rapport à cette expérience et quel pourcentage de cette émission vous croyez avoir réellement saisi?

C. Dans un dernier texte, parlez et montrez comment nos systèmes de vision et d'écoute se renforcent mutuellement. Est-ce qu'il y a des situations où ils ne le font pas, c'est-à-dire où ils demeurent complètement indépendants l'un de l'autre? Trouvez des exemples.

Dans vos observations du comportement non verbal des autres, avez-vous tendance à porter davantage attention: (a) aux regards et aux signes de tête; (b) aux postures et aux mouvements du corps: (c) au ton de voix? Ou, au contraire, êtes-vous habituellement porté à tenir compte de l'ensemble de la personne et du contexte? Tout cela est-il facile ou difficile pour vous?

(extrait de MYERS G., MYERS M., Les base de la communication interpersonnelle, Mtl, McGraw Hill Ed,1980. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

A.6.6 LES PETITES MIMIQUES

Types d'activité: mise en action **Durée:** 15 à 30 min.

Objectifs:

- Se sensibiliser à l'expression du visage comme émetteur d'émotions.
- Elargir le répertoire (vocabulaire) de mots-sentiments

Déroulement:

Ce petit jeu permettra d'aiguiser sa perception de la gamme d'émotions exprimées dans le visage humain.

1. Distribution de la feuille: "Comment vous sentez-vous"? Ce document sert de support et déclencheur.

2. Division du groupe en 2 rangées. Les participants se trouvent en face à face.

a)

Rangée A	Rangée B
-Exprime par le visage une émotion (la feuille sert de source d'inspiration)	-Tente de repérer l'émotion exprimée par le visage de l'autre

Répéter deux ou trois fois

b) Changer de rôles: rangée B exprime,
rangée A devine.

c) Soyez naturel: quelle émotion exprime le visage en ce moment?

N.B. Facultatif: faire déplacer une rangée. Tout le monde se trouve face à un nouveau partenaire et le jeu recommence.

L'exercice se fait à partir de la feuille "Comment vous sentez-vous".

Retour en grand groupe:

Spécifique:

- La difficulté/facilité de percevoir l'émotion dans le visage.
- On se "trompe" facilement, c'est normal.
- La finesse, la subtilité des expressions du visage.
- Les changements rapides des expressions du visage.

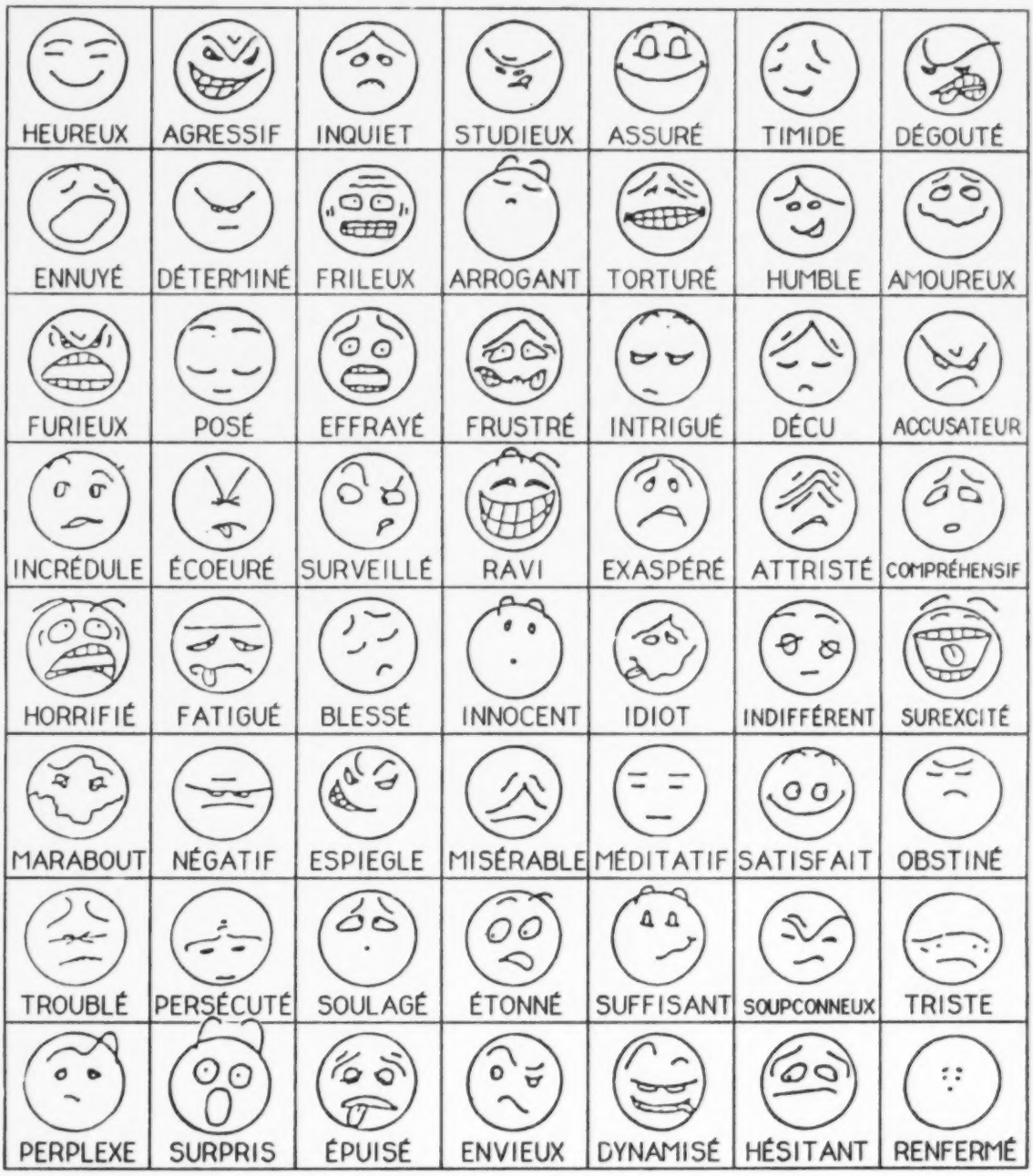
Général

- Comment la perception des émotions peut nous être utile en relation d'aide?

(exercice de Hans van Bennekum)

COMPLEMENT POUR L'EXERCICE A. 6.6

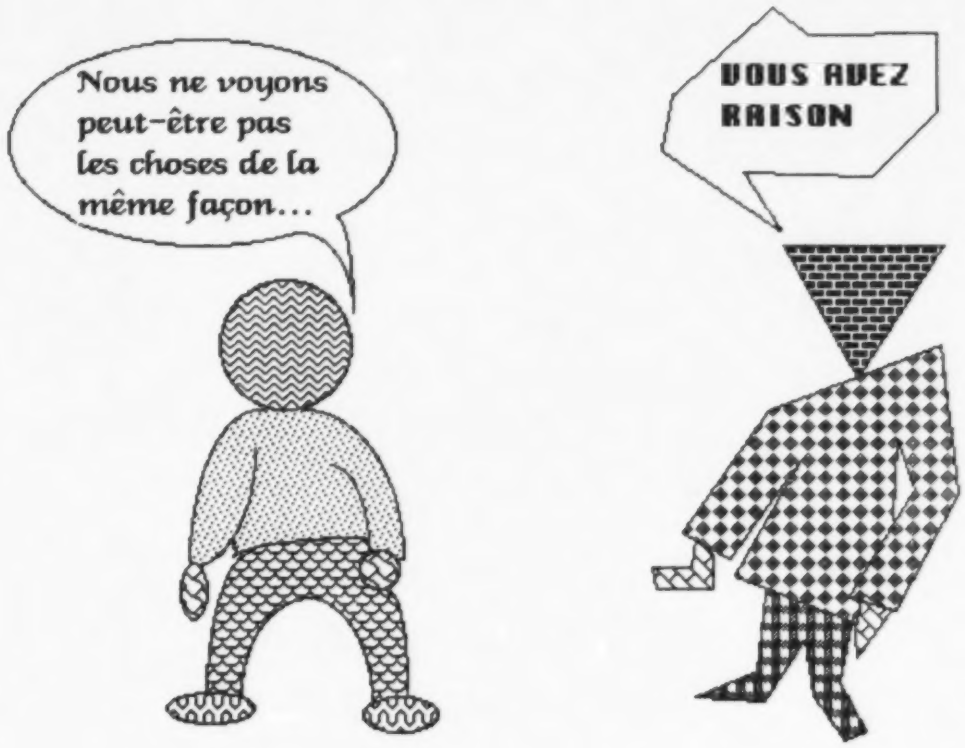
COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS ?



Assemblé par Hans van Bennekum

A 7

LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION D'AIDE



A.7. QUAND AIDER ME FAIT PEUR

Type d'activité: jeu de rôle et discussion **Durée:** variable

Objectifs:

- Prendre conscience de ses limites face à certaines situations d'aide.
- Se donner aussi la permission de refuser une situation jugée trop difficile.

Déroulement:

1. L'animateur invite chacun des participants à identifier les problématiques ou situations d'aide qui l'effraient le plus, qu'il craint le plus de rencontrer.

2. A partir des problématiques nommées, l'animateur démarre un jeu de rôle (ou plusieurs jeux de rôles simultanés dans des équipes différentes) où la personne craignant une situation X aura à jouer l'aidante face à cette situation.

   L'aidé est choisi dans chaque situation sur une base volontaire, selon le thématique:

   ex: "qui veut jouer un aidé silencieux, fermé ?" ou "qui veut jouer l'aidé agressif?" ou "l'aidé" des "oui mais"...

   L'aidant doit tenter de réagir le mieux possible, à sa façon.

3. On discute ensuite du vécu de l'aidant, de sa façon de réagir, de ses inquiétudes, ... et l'impact sur l'aidé,...

On explore aussi les alternatives d'interventions qui auraient été possibles, de ce que l'aidant a pensé mais n'a pas osé agir, etc...

Remarques:

Il est important de dégager à la fin qu'il n'y a pas de recette miracle, qu'il est normal que certaines situations nous fassent peur, que l'aidant gagne à rester en contact avec ce qu'il ressent et travaille avec ses émotions (sa peur...) plutôt que les nier. Et qu'il est possible et acceptable de refuser d'être aidant quand certaines personnes ou situations nous semblent trop menaçantes...

(activité adaptée de Helsa Beauchamp)

A.7.2 "QUAND JE NE SAIS PLUS COMMENT AIDER..."

Type d'activité: fantaisie et échange **Durée:** variable

Objectifs:

. Amener les participants à réaliser " à qui appartient le problème" et l'importance de laisser le problème et sa solution à l'aidé plutôt que se les approprier.

. Faire réaliser les limites à la capacité d'aider.

Déroulement:

1. Inviter les participants à se remémorer des situations où:

   a) ils ont voulu porter la responsabilité de l'aidé, de son problème...

      - comment se sentaient-ils dans cette situation de porter l'autre sur ses épaules? (ex: accablement, suffocation,...)

      - comment pourraient-ils maintenant laisser aller cette lourdeur, ce poids? ? (ex: en respirant, en l'enlevant...)

   b) ils se sont sentis démunis, impuissants devant une personne, un problème, une aide demandée...

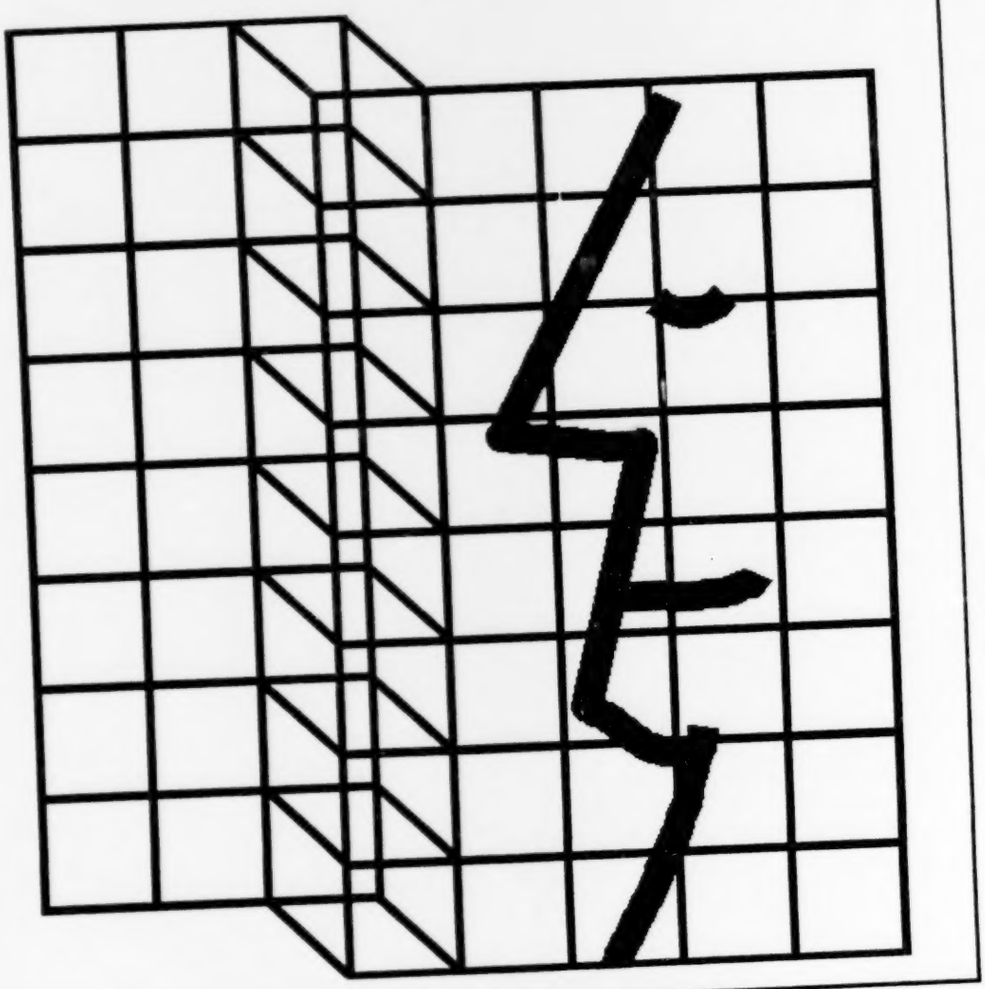
   c) ils ont tenté d'aider mais leur intervention n'a pas eu l'impact souhaité...

   Après la fantaisie (ne choisir qu'un thème de préférence et le travailler à fond), amener les participants à discuter des difficultés de la relation d'aide, des limites personnelles, de l'importance de laisser le problème et sa solution à l'aidé, de se protéger soi-même.

(exercice adapté de Lise Parenteau et Louise Hardy)

Section B

GRILLES DIVERSES



B. 1 GRILLE D'OBSERVATION

Notez les interventions de la personne que vous observez dans son "rôle d'aidant".

Nom de l'aidant_____

Suggère les problèmes, les faits, les solutions, les actions, etc...	Demande à "l'aidé des clarifications sur ses perceptions, ses agissements, ses solutions, etc.
Interprète les sentiments de "l'aidé", ses motivations, des inadéquations, etc...	Cherche à comprendre les sentiments de "l'aidé", ses idées, ses motivations.
Met en doute l'habileté de l'aidé à faire face à difficulté.	Encourage et supporte "l'aidé" à utiliser ses habiletés.

(C.E.C.M, Approche et sensibilisation à la personne âgée)

B. 2 GRILLE DU STYLE DE REACTION

Se situer sur une ligne continue selon la fréquence de l'utilisation du style de réaction:

STYLE DE REACTION	ELEMENTS DE LA REACTION	FREQUENCE
		Peu souvent — Souvent — La plupart du temps
1.Substitutif:	Je rassure l'émetteur. Je me substitue à lui pour lui indiquer ou lui suggérer ce qu'il doit faire.	_____
2.Evaluatif:	Je porte un jugement de valeur. Je lui dis si ce qu'il pense est bien ou mal.	_____
3.Inquisiteur:	Je questionne pour recevoir des compléments à l'information émise.	_____
4.Interprétatif:	Je traduis les idées exprimées par l'interlocuteur. Je les lui explique. Je lui rends plus claires et évidentes les raisons de son attitude.	_____

		Peu souvent	Souvent	La plupart du temps
5. Compréhensif:	Je me mets à la place de l'autre. Je mets de l'emphase pour que l'émetteur prenne conscience de ce qu'il vient de dire.			
6. Descriptif:	Je décris des faits, des observations, sans interpréter. Je me livre à l'autre; il peut en faire ce qu'il en veut. Il peut établir des nuances, des ressemblances, des précisions jusqu'à affirmer que ce n'est pas ça du tout qu'il voulait dire.			
7. Expérienciel:	Je décris mon propre vécu pour le faire connaître à l'autre. J'exprime mes propres sentiments.			

(document non publié de Francine Robert et reproduit avec la permission de l'auteure)

INVENTAIRE D'EVALUATION

Objectifs:

. permettre aux participants de cerner les compétences qu'ils ont déjà et celles qu'ils veulent acquérir en regard du programme d'initiation à relation d'aide.

Déroulement:

L'inventaire peut être utilisé en début de formation (il aide alors à préciser les objectifs d'apprentissage) et en fin de formation (il aide alors à mesurer le chemin parcouru, à cerner les acquis et les apprentissages à poursuivre)

1- L'animateur explique le but de la grille, la façon dont elle fonctionne (ex: degré de compétence souhaitée (VS) actuelle), explique les mots difficiles , etc...

2- Il distribue à chacun(e) la grille et demande de la remplir.

3- On discute en groupe des items (énoncés) qui apparaissent comme plus importants, ceux sur lesquels les participants veulent davantage développer leurs connaissances et/ou compétences. On décide ensemble des priorités.

4- L'inventaire sera gardé précieusement (par l'animateur ou les participants) jusqu'à la fin de la session pour être réutilisé.

INVENTAIRE D'EVALUATION

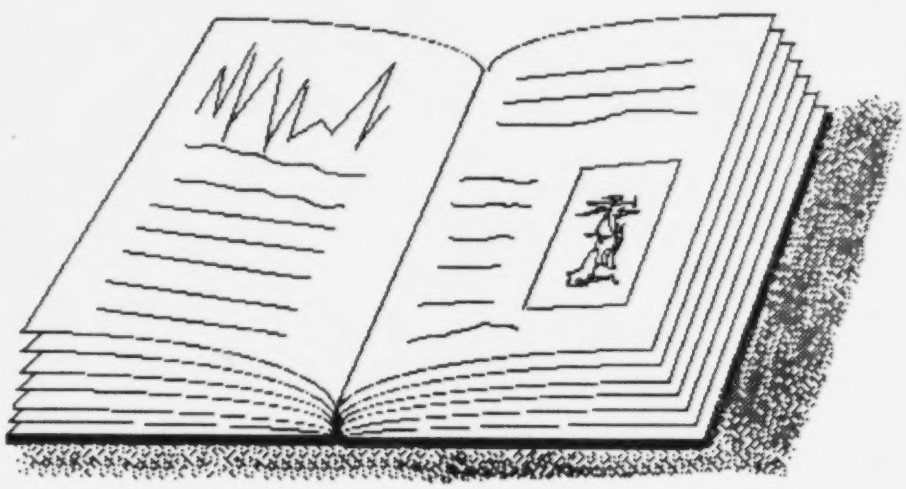
Jusqu'à quel point est-ce que je peux:	**degré de compétence souhaitée**				**degré de compétence actuelle**			
1. explique ce qu'est la relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
2. différencier au moins deux(2) modèles en relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
3. nommer les caractéristiques de chacun de ces modèles	1	2	3	4	1	2	3	4
4. distinguer un message affectif d'un message conceptuel en communication	1	2	3	4	1	2	3	4
5. nommer trois(3) obstacles à la communication	1	2	3	4	1	2	3	4
6. justifier l'importance de l'écoute en relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
7. expliquer ce qu'est la reformulation et ses buts	1	2	3	4	1	2	3	4
8. utiliser la reformulation de façon adéquate	1	2	3	4	1	2	3	4
9. utiliser un vocabulaire émotif varié et précis	1	2	3	4	1	2	3	4
10. nommer les caractéristiques d'une personne aidante	1	2	3	4	1	2	3	4
11. identifier cinq(5) attitudes facilitantes chez un(e) aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4
12. adopter des attitudes facilitantes comme aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4
13. nommer cinq(5) interventions possibles de la part d'un(e) aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4

14. utiliser volontairement trois(3) de ces interventions dans une relation d'aide	1 2 3 4	1 2 3 4
15. expliquer les étapes du processus de solution de problèmes	1 2 3 4	1 2 3 4
16. utiliser le processus de solution de problème avec un aidé(e)	1 2 3 4	1 2 3 4
17. utiliser les message-je pour donner du feed back ou traiter les collisions de valeurs	1 2 3 4	1 2 3 4
18. observer avec perspicacité le langage non-verbal	1 2 3 4	1 2 3 4
19. distinguer "à qui appartient le problème" dans une situation donnée	1 2 3 4	1 2 3 4
20. repérer quels besoins fondamentaux ne sont pas comblés chez l'aidé(e)	1 2 3 4	1 2 3 4
21. expliquer en quoi il est difficile pour une personne de se faire aider	1 2 3 4	1 2 3 4
22. identifier quelques difficultés courantes que peut rencontrer un(e) aidant(e)	1 2 3 4	1 2 3 4
23. nommer d'autres modèles existants en relation d'aide	1 2 3 4	1 2 3 4
24.	1 2 3 4	1 2 3 4
25.	1 2 3 4	1 2 3 4

activité et grille de
Jacqueline Côté)

Section C

TEXTES POUR LES PARTICIPANTS



C. 1

"Les questions les plus simples
sont les plus profondes.

Où es-tu né?
Où est ta maison?
Où vas-tu?
Que fais-tu?

Réfléchis à ces questions
de temps en temps et
observe tes réponses, qui
changent".

Citation de BACH, Richard,
Illusions ou les aventures
d'un messie récalcitrant,
Paris, Flammarion, 1978,
p. 51.

C.2 LA RELATION D'AIDE

ETAPES	DESCRIPTION	OBJECTIFS	HABILETES DE L'AIDANT	HABILETES DE L'AIDE
Attention à l'autre (l'aidé)	"On est avec l'autre"	-faire sentir à l'autre qu'on est disponible et attentif -inciter l'autre à communiquer	-attention physique -écoute	-désir de communiquer
Exploration du "vécu" de l'aidé	"On essaie de définir le problème"	-répondre de façon à faciliter l'exploration du vécu -inciter l'aidé à comprendre son vécu	-empathie -respect -authenticité	-habilité à parler de soi -habileté d'analyser son vécu
Compréhension dynamique du problème	"On approfondit la compréhension"	-avoir une vue d'ensemble -inciter à un changement de perception	-chaleur -empathie -habileté à faire des liens -habileté à suggérer d'autres points de vue	-ouverture -habileté de synthèse -connaissance de soi
Facilitation de l'action	"On planifie l'action"	-suggérer une action -inciter à l'action -diriger vers les ressources appropriées	-chaleur -créativité -expertise	-coopération -désir d'agir

(source inconnue)

C.3 CONDITIONS DE BASE A UNE RELATION AIDANTE

1. Je t'écoute

2. Je comprends ce que tu dis, ressens

3. J'accepte ce que tu ressens, vis,

   -je ne te juge pas

   -je t'accepte tel que tu es

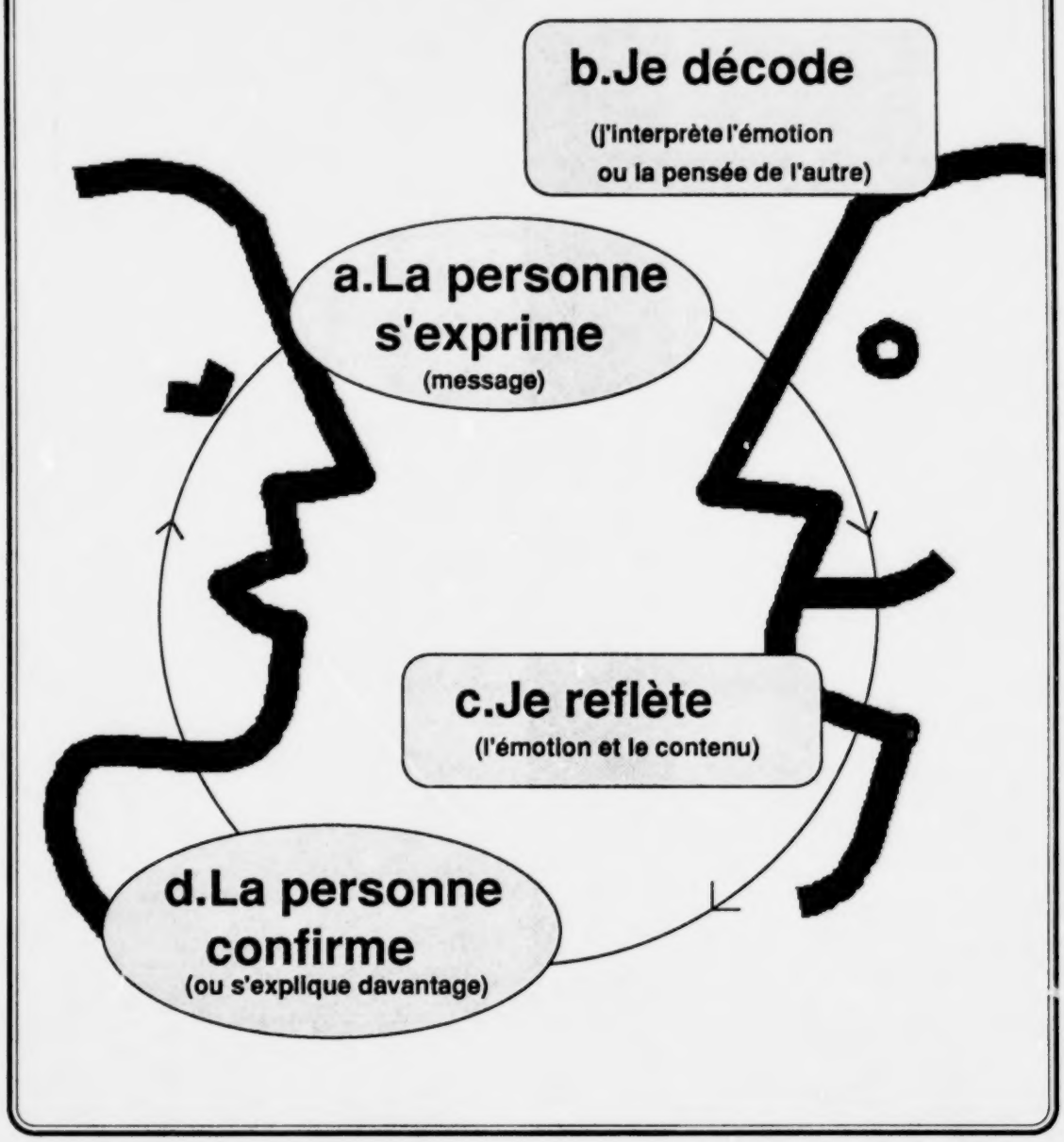
4. J'ai confiance en toi

   -si tu as des difficultés,

   -tu sauras les solutionner.

(C.E.C.M.: Approche et sensibilisation à la personne âgée)

L'ÉCOUTE ACTIVE



C.5 LES DEUX CLEFS DE LA RELATION D'AIDE SONT:

- L'OBSERVATION
- L'ECOUTE

Savoir écouter est inséparable de savoir observer.

Nous plaçons l'OBSERVATION en premier à cause des grandes difficultés que rencontrent certaines personnes à s'exprimer.

L'observation du langage non-verbal: gestes, mimiques, silences, larmes, ton de la voix, habillement...aide à mieux saisir l'autre. Le bon observateur se pose toujours la question: "Qu'est-ce que cela signifie psychologiquement pour cette personne?" à l'égard de notre relation et de sa situation.

L'ECOUTE ACTIVE permet de saisir l'autre dans sa réalité propre. Dans l'écoute active, l'aidant essaie de comprendre ce que ressent l'aidé. Ensuite, il transforme sa compréhension en ses propres mots et retourne le message à l'aidé pour vérification.

L'ECOUTE ACTIVE aide la personne à en dire plus, à approfondir, à mieux développer sa pensée.

L'ECOUTE ACTIVE aide ainsi la personne à résoudre elle-même ses problèmes.

En relation d'aide, on doit prendre pour acquis que:

CHACUN PORTE EN SOI LA MEILLEURE SOLUTION A SES PROPRES PROBLEMES.

(C.E.C.M.: Approche et sensibilisation à la personne âgée)

C.6 ECOUTE

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me donnes des conseils
Tu ne fais pas ce que je t'ai demandé.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me dis pourquoi je ne devrais pas me sentir ainsi,
Tu piétines mes sentiments.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu crois que tu dois faire quelque chose pour solutionner mon problème,
Tu me brimes, aussi étrange que cela puisse t'apparaître.
Ecoute! Tout ce que je te demande c'est de m'écouter,
Pas de parler ou de faire, ou juste m'entendre.

Les conseils, je n'en ai que faire, je peux accomplir mes choses;
Je ne suis pas sans ressources;
Peut-être suis-je découragé et hésitant, mais non impuissant.
Lorsque tu fais quelque chose à ma place et que je peux l'accomplir moi-même,
tu contribues à ma peur et ma faiblesse.

Mais, lorsque tu acceptes comme un simple fait que je sente ce que je sens,
aussi irrationnel que ce soit,
Alors je peux cesser de vouloir te convaincre et ainsi travailler à comprendre ce qui se passe en moi.
Aussi, lorsque ceci est clair, les solutions sont évidentes
et je n'ai pas besoin de conseils,
Mes sentiments irrationnels sont alors compris,
en saisissant ce qui leur était sous-jacent.

Peut-être ceci explique-t-il le pouvoir de la prière pour certaines personnes,
Car Dieu est muet et ne conseille pas,
Ou n'essaie pas d'arranger les choses.
"Il" t'écoute et te laisse y travailler toi-même.

Aussi, écoute et entends-moi,
Et, si tu désires parler, attends un moment ton tour;
Et "je" t'écouterai.

(Poème de Virginia Satir)

C. 7 L'ECOUTE EMPATHIQUE

COMMENT ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Ayez une bonne présence physique (regardez la personne, tournez-vous vers elle, tenez compte de l'espace).

2. Ecoutez attentivement ce que l'autre dit et la façon dont il le dit.

3. Surveillez les indices non-verbaux des émotions.

4. Souvenez-vous du contenu (ce dont parle l'autre) et des émotions (ce qu'il ressent à propos de ce dont il parle).

5. Répondez! Employez des termes qui décrivent le contenu et les émotions. Répondez à tout ce que vous entendez, mais rien de plus (ce n'est pas encore le moment). Accordez beaucoup d'attention aux émotions.

6. Ne cessez pas d'écouter. Si vous voulez aider, accordez toute votre attention à l'autre.

POUR AVOIR UNE
BONNE COMMUNICATION
AVEC LES AUTRES,
RENDEZ-LEUR FACILE
D'ETRE NATURELS.

---

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

QUAND ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Pour mettre sur pied une relation de confiance et d'affection.

2. Pour aider les autres à se comprendre mieux et à entrer en contact avec leurs émotions et leurs attitudes.

3. Lorsque vous avez du mal à comprendre ce que dit l'autre ou que vous ne savez pas ce qu'il veut dire.

4. Pour en apprendre davantage sur quelqu'un, particulièrement les émotions ainsi que le comportement ou les idées socialement inacceptables.

5. Lorsque vos idées et celles de l'autre sont différentes. L'écoute empathique vous aidera à comprendre pleinement ses opinions.

6. Pour passer le temps lorsque vous n'êtes pas certain du style de communication à employer.

QUAND NE PAS ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Lorsque l'autre recherche uniquement des renseignements ou qu'il faut agir sans délai.

2. Lorsque le comportement de l'autre n'est pas à propos (injures, séduction, agression).

3. Lorsque l'autre parle tout le temps pour vous bousculer ou pour ne pas parler de quelque chose d'important qui devrait être discuté.

4. Lorsque l'autre n'est pas en contact avec la réalité, est au bord du suicide, intoxiqué ou déprimé.

5. Lorsque l'écoute empathique ne produit plus de nouveaux renseignements (émotions ou contenu) de la part de l'autre.

---

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc.,1984 Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

QUELQUES ERREURS FREQUENTES EN ECOUTE EMPATHIQUE

ARRETEZ	**Avant de parler...**
REGARDEZ	**Les signes non verbaux!**
ECOUTEZ	**Les mots!**

1. Avoir l'air d'un perroquet ou d'un robot.
2. Ne parler que du contenu, en négligeant les émotions.
3. Donner des conseils faciles
4. Manquer de présence physique. A vous entendre, tout est bien, mais à vous voir, vous ne semblez pas intéressé.
5. Faire porter l'attention sur vous-même. Parler au lieu d'écouter.
6. Manquer d'énergie. Vos paroles doivent avoir la même intensité et les mêmes accents que celles de l'autre.
7. Se laisser aller à des réponses non-thérapeutiques - plaisanter, faire des jugements, rassurer, etc.
8. Employer l'écoute empathique lorsque ce n'est pas la meilleure méthode.

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

POURQUOI L'ECOUTE EMPATHIQUE MARCHE

1. **C'EST L'AUTRE QUI ETABLIT LE RYTHME.** Vous lui laissez mener la conversation. Vous ne le faites pas aller plus vite qu'il ne le veut. Ceci établit la confiance.

2. **L'AUTRE EST TOUT A FAIT LIBRE D'ETRE NATUREL.** C'est une occasion qui ne se présente pas souvent. Il est probable que l'autre en profitera pour se détendre et se comporter d'une façon vraie et honnête. Quand vous vous montrez digne de confiance, les autres peuvent vous conter leurs peines, leurs secrets et leurs ambitions. Vous arrivez ainsi à les connaître vraiment.

3. **L'AUTRE SE COMPREND MIEUX.** Le miroir nous révèle des choses à propos de notre corps qu'on ne saurait voir autrement. De même, l'écoute empathique sert de miroir où l'on peut mieux voir ses comportements et ses attitudes. Ceci aide les gens à se comprendre mieux et les force à décider s'ils s'aiment comme ils sont ou s'ils veulent changer.

4. **ECOUTER AVEC EMPATHIE, C'EST DONNER QUELQUE CHOSE DE PRECIEUX.** L'écoute empathique exige beaucoup d'efforts et l'autre le sait. Lorsque vous écoutez avec empathie, vous prouvez à l'autre que vous vous impliquez vraiment.

5. **CELA VOUS EVITE DES DIFFICULTES.** Pendant que vous êtes occupé à l'écoute empathique, vous ne ferez rien qui risque de punir l'autre ou de lui faire du mal.

6. **L'ECOUTE EMPATHIQUE CLARIFIE ET REDUIT LA CONFUSION.**

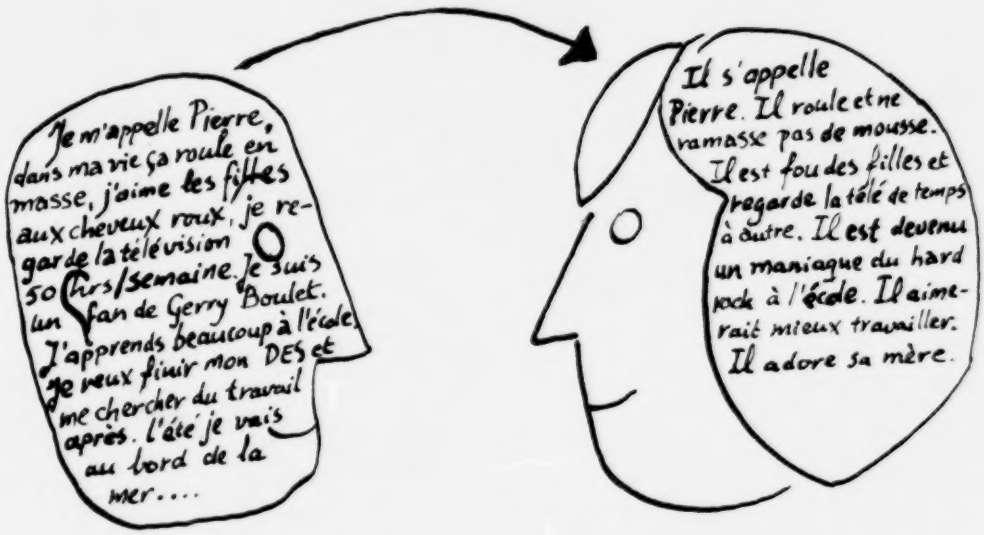
7. **L'ECOUTE EMPATHIQUE CREE UNE ATMOSPHERE DE DETENTE ET DE CONFIANCE ET REDUIT LA MENACE.**

8. **L'ECOUTE EMPATHIQUE ENCOURAGE UNE COMMUNICATION "LIEE".**

---

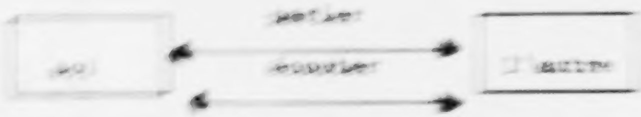
extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

QUELQUES DIFFICULTÉS EN ÉCOUTE



La sur-écoute	La sous-écoute
Ajouter des éléments de contenu	Répéter comme un perroquet
Amplifier les messages	Retarder de répondre
Devancer ce que l'autre va dire	Omettre des éléments de contenu
Décortiquer	Atténuer l'intensité du message

5.40 PARLER — ECOUTER



Nous parlons avec notre bouche (les mots) et nous écoutons avec nos oreilles, bien sûr. Mais nous parlons aussi avec notre corps, le ton de notre voix et nos yeux. Et nous écoutons souvent aussi avec nos yeux et notre peau.

Des recherches ont démontré que les mots occupent seulement 7% de notre communication.*

D'où viennent les autres 93% ? Qu'en faisons-nous?

Inscrire les données suivantes au tableau ou sur une grande feuille de papier:

- 7% - Les mots (ce que nous disons)
- 23% - Le ton de la voix (notre façon de dire ces mots)
- 70% - Les messages non-verbaux (l'expression du visage, le corps, les mains)

> 93% de notre communication se passe donc en dehors des mots et de la logique

* Prof. Birdsong, cité dans <u>Parents Efficaces, guide du moniteur</u>

C.10 DIALOGUE "PERE - FILLE"

Voici un autre exemple typique de la façon dont les parents essaient habituellement d'aider leurs enfants.

Lise: Je ne veux pas manger ce soir.

Père: Force-toi un peu, voyons. Les enfants de ton âge ont besoin de trois repas par jour. (ARGUMENTER, PERSUADER PAR LA LOGIQUE)

Lise: J'ai pris un gros repas ce midi.

Père: Viens quand même t'asseoir à table et voir ce que nous mangeons. (SUGGERER)

Lise: Je suis certaine que je ne vais rien manger.

Père: Qu'est-ce qui ne va pas ce soir. (QUESTIONNER)

Lise: Rien

Père: Alors, dépêche-toi, viens manger. (COMMANDER)

Lise: Je n'ai pas faim et je ne mangerai pas.

Voici comment cette jeune fille aurait pû être aidée grâce à l'écoute active.

Lise: Je ne veux pas manger ce soir.

Père: Tu n'as pas le goût de manger ce soir. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Absolument pas. J'ai l'estomac en boule aujourd'hui.

Père: Tu te sens tendue aujourd'hui; est-ce que je saisis bien?
(ECOUTE ACTIVE)

Lise: Tendue n'est pas le mot. J'ai peur.

Père: Quelque chose te fait peur, c'est ça. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Tu peux le dire! Robert m'a téléphoné aujourd'hui et il m'a demandé de lui parler ce soir. Il paraissait très sérieux, ce n'est pas son habitude.

Père: Tu as cru déceler qu'il y avait quelque chose de spécial. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: J'ai peur qu'il veuille me quitter.

Père: Tu n'aimerais pas que ça se produise. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Ce serait terrible! Surtout parce que je crois qu'il s'intéresse à Suzanne. Ce serait le pire!

Père: C'est vraiment ce qui te fait peur, que Suzanne le prenne (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Oui. Elle a tous les garçons intéressants. Elle est décourageante, elle parle toujours aux garçons et s'amuse à rire avec eux. Ils se font tous prendre. Elle en a toujours trois ou quatre autour d'elle dans les couloirs à l'école. Je ne sais pas comment elle fait; moi, je ne sais jamais quoi dire aux garçons.

Père: Tu aimerais être aussi à l'aise qu Suzanne avec les garçons. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Oui. Je manque toujours mes chances. Je suppose que je veux tellement qu'ils me trouvent intéressante que j'ai peur de dire des sottises.

Père: Tu veux tellement être populaire que tu as peur de faire des erreurs. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Oui. Mais je ne pourrais pas faire pire que je fais en ce moment, à rester là à ne rien dire.

Père: Tu crois que tu te trouves encore en moins bonne position maintenant, que si tu te décidais et tu te mettais à parler. (ECOUTE ACTIVE)

Lise: Ah oui! J'en ai assez. Je suis fatiguée de toujours me taire.

Dans la première version, le père de Lise interprète mal son message dès le départ et la conversation en reste au problème du repas. Dans la seconde, l'écoute active pratiquée par le père aide Lise à exprimer son véritable problème, l'encourage à trouver elle-même une solution et l'amènera peut-être à changer son attitude.

(C.E.C.M: Approche et sensibilisation à la personne âgée)

C.11 LES PROCEDES DES AIDANTS - AIDANTES

Lorsqu'une personne manifeste qu'elle fait face à un problème et que je suis disponible je peux choisir d'agir comme aidant - aidante. Je peux alors employer tout un éventail de moyens d'intervention dans ma communication avec elle. En voici une liste: ils sont placés dans un ordre croissant selon le degré d'intervention.

. **LE SILENCE**
Ecouter passivement et accompagner son silence de communication non-verbales. (La posture du corps, le contact des yeux, etc...) qui montrent clairement l'intérêt, l'attention.

. **LES SIMPLES RECEPTIONS**
De courtes expressions verbales qui manifestent qu'on comprend, qu'on accepte ce qui est dit:

"Oui" "Je vois"
"Ouais" "Dis-moi donc"
"Vraiment" "Intéressant
"Ah" " Tu parles"
"Tu as fait ça".
"Tu es sérieux"
"Tu m'en diras tant"

. **LES INVITATIONS**
Inviter l'autre à en dire davantage, à exprimer ses pensées et ses sentiments. Autre façon de montrer qu'on écoute et qu'on est intéressé au problème dont l'autre nous fait part.

" J'aimerais savoir ce que tu ressens, ce que tu en penses"
" Vas-y. Je t'écoute"
" Si tu veux en parler ne te gêne pas"
" Raconte une peu"
" Ca m'intéresse ce que tu as à dire"

L'ECOUTE ACTIVE
Aider la personne qui me parle à comprendre et ses pensées, et ses sentiments. L'écoutant agit comme miroir en lui réflétant ce qu'il a compris. En voici quelques exemples:

"Quand il prend ta bicyclette, ça te fâche..."

"Tu n'es pas satisfait du rapport que tu as écrit"

"Tu te sens coincé: tu n'arrives pas à décider de la prochaine étape".

LES OBSERVATIONS NON-VERBALES

Une observation perspicace du comportement pour découvrir et comprendre les sentiments que l'autre n'exprime pas par la parole. Exemples:

"Tu as l'air triste"

"Tu sembles inquiet, préoccupé"

"Tu sembles être de plus en plus nerveux au fur et à mesure que l'heure avance" (après avoir remarqué les nombreux coups d'oeil jetés à l'horloge).

" Il me semble que tu réagis vivement à ça".

. LA REFORMULATION DE CONTENU

Résumer les faits contenus dans le message et les retransmettre en ses propres mots pour vérifier l'exactitude de sa compréhension. Voici quelques exemples:

" Tu as vraiment dit ta façon de penser à ton patron"

" En fait tu dis que si ton plan fonctionne bien, le problème sera résolu"

" Elle continue toujours, elle ne lâche pas, n'est-ce pas?"

.OFFRIR UN RENSEIGNEMENT OU UNE RESSOURCE

Donner un renseignement, ou par l'action aider l'autre personne à satisfaire certains besoins non-codés qui m'impliquent pas des besoins profonds. Exemples:

"A quelle heure aura lieu la réunion?"

"Nous débuterons à 8 heures"

"Où pourrais-je trouver un bon mécanicien?"

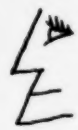
"J'en connais un bon, à seulement un kilomètre d'ici".

(source inconnue)

PROCÉDÉS D'AIDE

AIDÉ **AIDANT**

RESTER PRÉSENT



ÉCOUTER EN SILENCE

DONNER DES "SIGNAUX DE RÉCEPTION"

INVITER À RACONTER

FAIRE L'ÉCOUTE ACTIVE

C. 12 TABLEAU DES REACTIONS TYPES

I JUGEMENT	II SOLUTION	III DIVERSION	IV COMPREHENSION
-Blâmer	-Conseiller	-Ridiculiser	-Ecouter passivement
-Faire des louanges	-Donner des ordres	-Faire des remarques honteuses	-Recevoir
-Moraliser	-Menacer	-Utiliser l'humour	-Inviter
-Diagnostiquer (interprétation)	-Persuader	-Consoler/ rassurer	-Reformuler
	-Enquêter (investigation)		-Ecouter activement/ refléter

L'intention: contrôler, modifier, changer
"Je ne t'accepte pas tel que tu es"

Le message caché:

1 **Jugement:** -Tu te trompes, tu as tort, tu as raison
-Cesse de penser, sentir, voir les choses comme tu le fais.

11 **Solution:** -Je sais mieux que toi quoi faire.
-Je ne te fais pas confiance.

111 **Diversion:** -Ce que tu dis est menaçant pour moi.

1V **Compréhension:** -Je comprends ce que tu dis et ce que tu ressens

Les effets: **RESISTANCE:** **DEFENSE** **SOUMISSION**

REVOLTE **RANCUNE**

(extrait de: C.E.C.M approche et sensibilation à la personne âgée, adapté de Francine Robert)

C.13

Éléments de base de la relation d'aide

ACCEPTATION

AUTHENTICITÉ

EMPATHIE

C.14 LA DIFFICULTE D'ETRE AIDE (E) ET CELLE D'AIDER

A. **Certains points qui font que ça nous est difficile de recevoir de l'aide.**

1) C'est difficile d'admettre ses difficultés même devant soi-même. Et il arrive même que c'est plus difficile de les admettre devant quelqu'un d'autre.

Il y a parfois des sujets pour lesquels on ne fait confiance à personne, particulièrement si c'est au travail ou dans une autre situation qui peut affecter notre position (standing).

2) Il arrive qu'on ait travaillé si fort pour faire de nous des personnes indépendantes que l'idée de dépendre de quelqu'un d'autre semble violer quelque chose au dedans de nous. Ou bien, il se peut que toute notre vie nous ayons recherché quelqu'un de qui dépendre et qu'on tente de répéter cela avec l'aidant.

3) On peut rechercher de la sympathie et du support plus que de l'aide pour voir plus clairement nos difficultés. Nous mêmes pouvons avoir à changer autant que la situation. Quand l'aidant essaie de mettre en relief quelques-unes des façons par lesquelles nous contribuons au problème, nous pouvons arrêter d'écouter. Résoudre un problème peut signifier déceler quelques-uns des aspects de nous-mêmes auxquels nous avons évité de penser ou souhaité éviter de penser.

4) Nous pouvons avoir l'impression que notre problème est tellement unique que personne ne peut le comprendre, et surtout pas quelqu'un d'extérieur.

B. **Quelques aspects qui font que c'est difficile de donner de l'aide.**

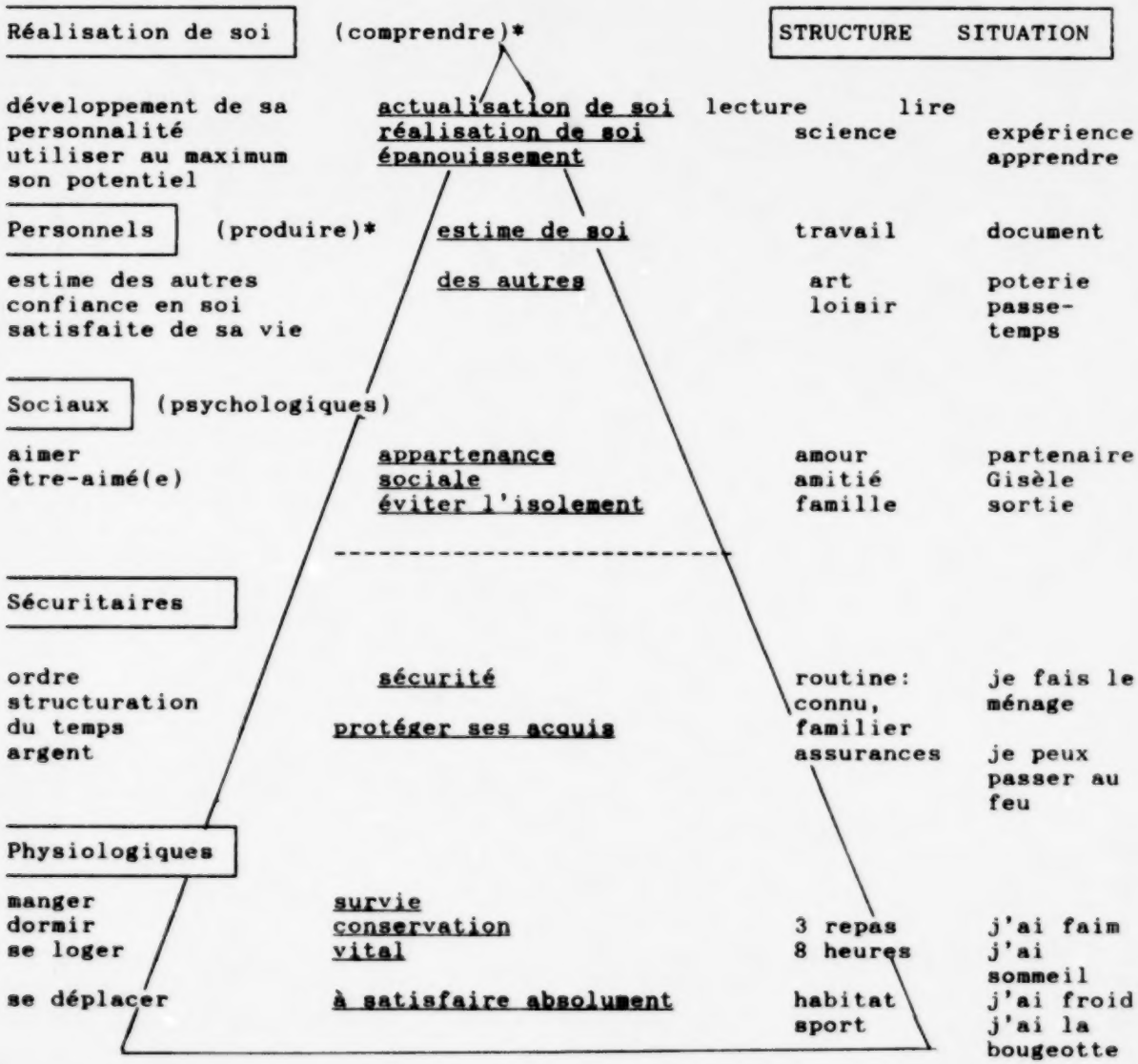
1) La plupart d'entre nous aiment donner un conseil. Agissant ainsi, nous avons l'impression d'être compétent et important. On se laisse facilement prendre dans ce rôle, sans vérifier si notre avis (conseil) est approprié aux aptitudes, aux craintes et au pouvoir de la personne qu'on essaie d'aider.

2) Si la personne qu'on essaie d'aider devient défensive, on peut essayer d'argumenter avec elle, ou de faire pression sur elle, rencontrer de la résistance et avec plus de pression accroître sa résistance. C'est typique quand on argumente.

3) On peut rendre la relation confuse en répondant seulement à un aspect de ce qu'on voit dans le problème de l'autre, en survalorisant ou en évitant de reconnaître que la personne aidée doit tout autant voir son propre rôle et ses propres limites.

(Renée Houde,
texte non-publié)

C.15 LA PYRAMIDE DE MASLOW

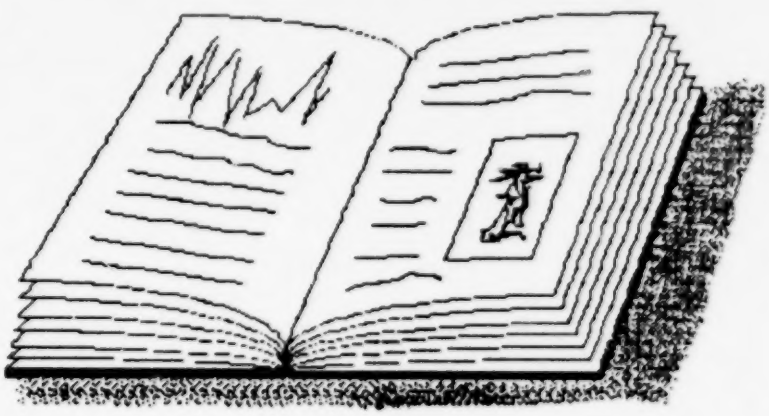


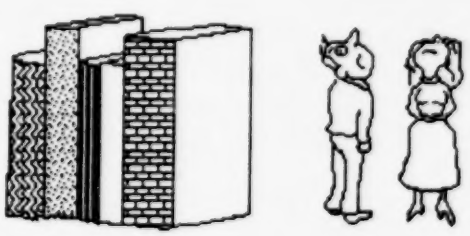
*Produire: la production (travail au sens large) permet à une personne de se sentir utile à quelque chose.
*Comprendre: La recherche d'une signification, avoir une bonne perception d'une chose, d'un événement.

SOURCES: MASLOW, A (1954) Motivation and Personality, N.Y. Harper et Brothers FROMM, JE (1968) L'Art d'aimer. Paris: Editions de l'Epi ST-ARNAUD, Y. (1974) La personne humaine. Mtl: Ed. de l'homme.

Section D

TEXTES DE RÉFÉRENCES POUR L'ANIMATEUR ET L'ANIMATRICE





D 1

GÉNÉRALITÉS SUR LE PROCESSUS DE LA RELATION D'AIDE

D.1.1 LA RELATION D'AIDE C'EST:

"Une relation professionnelle dans laquelle une personne a besoin d'être aidée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas naturellement".

"Un moyen par lequel l'aidé(e) est amené(e) à poser son problème, et par lequel l'aidant(e) l'amène à y voir plus clair lui-même".

"Une forme d'intercommunication où se crée un pont entre aidant(e) et aidé(e)".

MUCCCHIELLI, Roger L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

Une relation qui a pour objectifs:

- d'aider quelqu'un à passer à travers un coup dur
- d'aider quelqu'un à améliorer son fonctionnement personnel, suite à une meilleure compréhension de sa façon actuelle de fonctionner
- d'aider quelqu'un à se mettre à l'écoute de ses voix intérieures et à discerner ses appels existentiels
- d'aider quelqu'un à mettre en place les conditions nécessaires pour satisfaire ses besoins fondamentaux

HETU, Jean-Luc La relation d'aide: éléments de base et guide de perfectionnement, Mtl, Ed. du Méridien, 1986.

Relation d'aide :
"manière de procéder dans le cadre d'une relation interpersonnelle,

manière de procéder qui cherche à libérer la capacité de la personne aidée à vivre plus pleinement qu'elle ne le faisait au moment du contact"

donc

"relation dont l'objectif primordial...favoriser... l'épanouissement plus complet de la liberté... par la croissance... des puissances internes de la personne"

AUGER, Lucien Communication et épanouissement personnel: la relation d'aide, Mtl, Ed. de l'Homme - CIM, 1972, 176 p.

(citations colligées par Jacqueline Côté)

D.1.2 LA RELATION D'AIDE, CE N'EST PAS...

Une **CONVERSATION:** Opinions, beaucoup de sujets...

Une **DISCUSSION:** Arguments, objections, débat, passion, affrontement, attaques et réfutations...

Un **INTERVIEW JOURNALISTIQUE:** l'intervieweur cherche non pas à comprendre la personne mais surtout à intéresser le public, spectacle...

Un **INTERROGATOIRE OU EXAMEN:** examen oral ou enquête policière où on exige des réponses pressions...

Un **DISCOURS DE L'AIDANT(E):** monologue pour informer, convaincre, paraître compétent...

Une **CONFESSION:** évaluation morale sous-jacente, aveux, culpabilité, censeur...

MUCCCHIELLI, Roger L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

(résumé par Jacqueline Côté)

D.1.3. LE MODELE DE ROGERS

Carl Rogers (1902 - 19...) psychologue américain

Dans "Psychothérapie et relations humaines" et "Le développement de la personne":

- remet en question les théories à priori sur la personnalité, dont la psychanalyse

- affirme que nul n'est mieux placé que le sujet lui-même pour savoir quels sont ses problèmes et comment il intègre sa propre expérience

- refuse l'interprétation extérieure

- préconise un retour naïf au réel humain

- préconise la NON-DIRECTIVITE (non pas le laisser-faire") dans une approche CENTREE SUR LE CLIENT sur sa liberté, responsabilité

  c'est-à-dire:

  .attitude d'intérêt ouvert à son endroit, de disponibilité (donc absence de préjugés)

  .attitude de non-jugement: tout accueillir

.attitude de non directivité: initiative au client

.intention authentique de comprendre autrui dans sa propre langue, de saisir son univers subjectif

.effort continu pour rester objectif(ve)

ATTITUDES GLOBALES préconisées:

.empathie .respect .congruence .authenticité

.acceptation inconditionnelle (considération positive inconditionnelle)

.immédiateté

(résumé fait par Jacqueline Côté à partir de Roger MUCCHIELLI, L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

D.1.4 LE MODELE D'EGAN:

Approche:

-centrée sur la résolution de problème

-behaviorale - cognitive

-axée sur le futur

-centrée sur la formation de l'aidée

Postulats:

- responsabilité personnelle de l'aidé(e), et processus d'influence sociale de l'aidant(e) les deux étant à concilier
- formulation d'objectifs comme centre de la thérapie
- une personne en difficulté a des ressources inutilisées
- l'importance de l'intentionnalité
- utilisation du CPS (Creative Problem Solving)
- rééducation socio-affective

Processus en trois grandes phases:

1. Identification des problèmes et des ressources inutilisées.

   .SCENARIO PRESENT

2. Définition des objectifs et élaboration d'un scénario plus satisfaisant

   .NOUVEAU SCENARIO

3. Réalisation du nouveau scénario

   .ACTION

(Résumé fait par Jacqueline Côté à partir de Gérard EGAN, Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.

BUTS DU PROCESSUS D'AIDE SELON EGAN

STADE	BUTS DU CONSEILLER	BUTS DU CLIENT
1. Exploration	Ecouter et répondre	Explorer
	-Ecouter le client physiquement et psychologiquement	-Analyser ses expériences, ses comportements et ses sentiments au sujet du problème en question. Tâcher de découvrir ce qui ne va pas
	-Répondre au client avec respect et empathie	
	-Etablir avec le client de bons rapports, une relation de travail dynamique, fondée sur la collaboration, afin de faciliter son exploration de soi	
2. Compréhension	Faciliter l'intégration de l'information	Se comprendre
	-Commencer à rassembler les éléments fournis par le client au cours de son introspection	-Essayer de se comprendre soi-même et se rendre compte qu'il faut changer et agir. Apprendre avec l'aide du conseiller comment avoir une "vue panoramique" de soi
	-Relever les thèmes et les modes de comportement du client et l'aider à en prendre conscience, à avoir une "vue panoramique" de lui-même	
	-Montrer au client comment faire ce cheminement par lui-même	-Découvrir ses ressources, et plus particulièrement celles qui sont inutilisées

STADE	BUTS DU CONSEILLER	BUTS DU CLIENT
3- Action	<u>Faciliter l'action</u>	<u>Agir</u>
	-Collaborer avec le client pour mettre au point des plans d'action précis	-Vivre avec plus d'efficience
	-Aider le client à agir d'après les éléments nouveaux qu'il a découverts sur lui-même	-Apprendre les techniques nécessaires pour vivre avec plus d'efficience et s'adapter aux dimensions socio-affectives de la vie
	-Explorer avec le client tous les moyens possibles d'acquérir un comportement constructif	-Modifier les comportements autodestructeurs et destructeurs
	-Appuyer et orienter les plans d'action	-Développer les nouvelles ressources

Adaptation de: EGAN, G.,<u>The Skilled Helper: A Model for Systematic helping and Interperson Relating.</u> Brooks/Cole Publishing Col, Monterey, Californie, 1975, p. 30.

D.1.5 L'UTILISATION DU FEEDBACK DANS LA RELATION D'AIDE

1. **Observations générales**

a) Il y a des noms différents au processus de relation d'aide

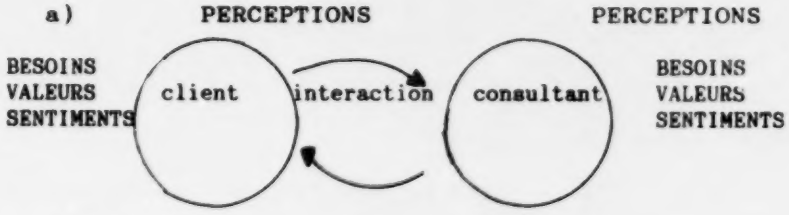
- counselling
- enseignement
- entraînement
- psychothérapie
- thérapie

b) point commun: la personne aidante essaie d'influencer (et dès lors de changer) l'individu aidé

c) attente: que la direction du changement chez l'aidé sera constructive et utile pour lui (i.e. clarifier ses perceptions du problème, soutenir sa confiance en lui-même, modifier son comportement, développer de nouvelles habiletés)

2. **Une façon de voir la relation d'aide**

a)



b) la situation de relation d'aide est dynamique, i.e. caractérisée par une interaction qui est à la fois verbale et non-verbale et qui implique des problèmes de relation.

c) l'aidant a des
- besoins psychologiques
- sentiments
- valeurs, système de valeurs

d) l'aidé a des
- besoins psychologiques
- sentiments
- système de valeurs

e) les deux, aidant et aidé, essaient de satisfaire leurs besoins dans la situation.

f) L'aidant a des <u>perceptions</u> de lui-même

- de l'aidé	attentes
- du problème	rôles
- de l'ensemble de la situation	standards,etc.

g) l'aidé a des <u>perceptions</u> de lui-même

- de l'aidant	attentes
- du problème	rôles
- de la situation	standard

h) l'interaction se situe par rapport à quelque <u>besoin</u> ou problème qui:

1) peut être externe aux deux individus
2) lié à la relation des deux individus
3) enraciné dans la relation qui existe entre deux individus

N.B. quel que soit le point de départ et le centre d'appui du problème, la relation entre les deux individus devient l'élément important de la situation d'aide sitôt que l'interaction commence.

i) Les besoins, valeurs et sentiments de l'aidé, et la perception qu'il en a autant que celle qu'il a de la situation (englobant le problème et l'aidant) font que le client a certains objectifs dans l'interaction.

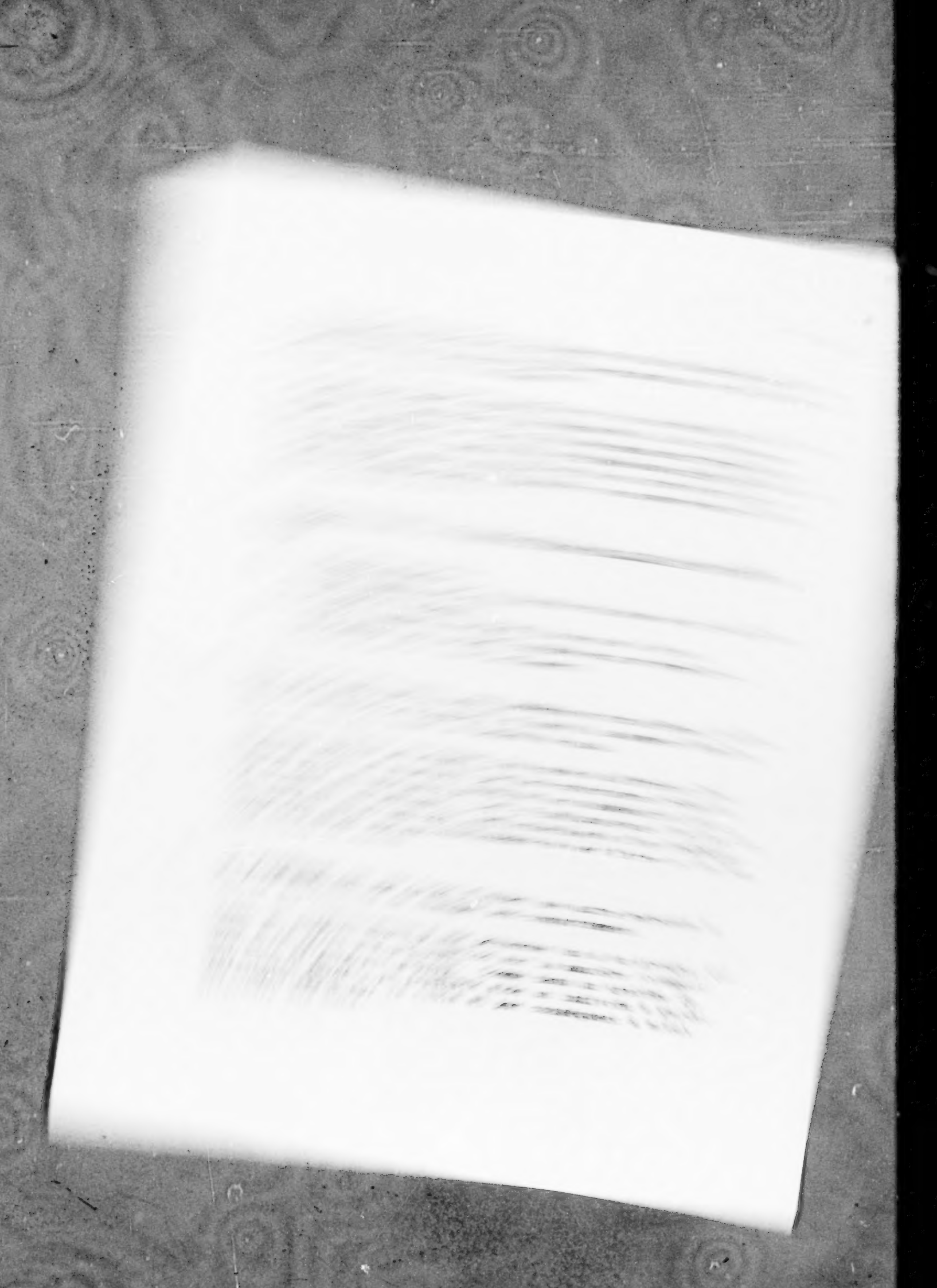
j) Même chose pour l'aidant.

k) Les deux, aidant et aidé, ont du pouvoir, i.e. de l'influence dans la relation d'aide.

C'est l'aidé qui contrôle la question de savoir si, en dernière analyse, le changement SE FAIT.

3. La description faite ci-dessus de la relation d'aide suggère sa complexité.

Ce n'est pas facile d'aider un autre individu de façon telle qu'il sera consolidé pour mieux faire face à sa situation.



Ce n'est pas plus facile de recevoir de l'aide de quelqu'un. Ce genre d'aide qui nous rend plus adéquats et plus aptes à affronter nos propres problèmes.

Si on porte réellement attention et si on réfléchit sur les situations dans lesquelles nous sommes, à la fois comme aidant et comme aidé, on n'est pas seulement impressionné par la grandeur et l'étendue des problèmes impliqués dans la relation d'aide, mais on réalise qu'on peut rester en apprentissage comme personne aidante ou comme personne aidée aussi longtemps qu'on vit.

4. Pour être féconde, la relation d'aide exige ces caractéristiques:

   a) confiance mutuelle
   b) reconnaissance que la situation d'aide est une exploration commune (à deux).
   c) écoute - l'aidant écoutant plus que le client
   d) comportement de l'aidant organisé pour permettre à l'aidé de parler plus facilement.

5. Parce qu'on est humain, nous possédons virtuellement toutes les faiblesses et les forces, et aussi la sagesse humaine, cela à un certain degré au dedans de nous.

   Les êtres humains deviennent plus aptes à affronter leur problème au fur et à mesure que des expériences réussies leur donnent un sens plus grand de leur adéquation pour faire face aux situations. Ceci n'implique pas d'éviter de reconnaître les situations conflictuelles et les inadéquations mais aussi une reconnaissance de ses forces et de ses expériences de succès.

6. Le "Feedback" est une façon d'aider une autre personne à voir la possibilité de changer son comportement.

   C'est une communication à une personne (ou à un groupe) qui donne à celle-ci une information sur la manière (comment) dont elle affecte les autres. Comme dans un système de projectiles guidés, le feedback aide un individu à garder son comportement sur la cible et par conséquent à mieux atteindre ses buts.

Voici quelques critères pour un feedback utile:

a) Il est descriptif plus qu'évaluatif. En décrivant sa propre réaction, celui qui donne le feedback laisse celui qui le reçoit libre de l'utiliser et de la façon qui lui convient. En évitant un langage évaluatif, il réduit le besoin pour l'individu de réagir de manière défensive.

b) Il est spécifique plus que général.

ex: dire à quelqu'un qu'il est dominateur au lieu de lui dire"précisément quand tu fais cela, comme il y a deux minutes...je.."

c) Il tient à la fois compte de celui qui le reçoit et de celui qui donne le feedback. Le feedback peut être distinctif quand il ne répond qu'aux besoins de celui qui le donne et néglige de considérer les besoins de celui qui le reçoit.

d) Il porte sur un comportement sur lequel celui qui le reçoit a du pouvoir. La frustration ne fait qu'augmenter quand quelqu'un se fait rappeler des réalités sur lesquelles il n'a point de contrôle.

e) Il est sollicité plus qu'imposé. Le feedback est plus utile quand il est demandé.

f) Il est bien synchronisé. En général, le feedback a plus de sens et risque d'être plus utile s'il est donné à un moment opportun, le plus rapproché dudit comportement, dépendamment des personnes à l'écoute, du support possible venant des autres, etc. C'est plus facile de se référer au même comportement quand le feedback est rapproché.

"tu sais, il y a trois mois, quand tu..."
Voilà qui risque de demander un effort de mémoire de celui qui reçoit le feedback.

Il importe aussi que le moment soit bien choisi.

g) Il est vérifié, et ce en vue de s'assurer que le message est bien passé, que la communication a été claire. Une façon de le faire est de demander à celui qui reçoit le feedback de reformuler ce qu'il a reçu afin de voir si cela correspond à ce qu'a exprimé l'émetteur, à ce qu'il voulait dire.

h) Quand un feedback est donné dans un groupe de croissance, l'émetteur comme le récepteur ont l'occasion de vérifier avec les autres membres du groupe l'exactitude du feedback: est-ce là l'impression d'une seule personne ou de plusieurs?

On peut distinguer différentes sortes de feedback:

1. **descriptif:**

   ex: Il semble que si quelqu'un te parle fort, tu deviens malheureux.

   Je remarque que depuis que Michel parle fort, tu ne dis rien.

2. **évaluatif:**

   ex: Tu ne devrais pas te laisser faire comme ça, tant que tu ne diras rien il a beau jeu.

   Je te trouve "niaiseux".

3. **expérientiel:**

   ex: Je me sens embarrassé par ton silence.

   J'ai peur quand tu me regardes de cette façon-là.

4. **interprétatif:**

   ex: Il me semble que tu as peur des gens qui parlent fort.

   Tu me parais avoir une réaction de soumission devant une personne dominante.

Voici divers exemples de feedback:

1.	En exprimant indirectement mon état émotif "Tu es courageux"	En exprimant directement mon état émotif "Je t'admire de courir le risque de me dire des choses personnelles".
2.	En attribuant des intention ou des émotion à l'autre "Tu es fâché contre moi" "Tu veux me faire fâcher"	En décrivant le comportement auquel je réagis. "Tu as les sourcils froncés et les poings fermés"
3.	En évaluant le comportement de l'autre "Tu parles trop" "Tu ne devrais pas te fâcher pour cela"	De façon expériencielle en m'appropriant ma réaction personnelle au comportement de l'autre, en me rendant vulnérable "Je suis porté à ne plus t'écouter"...
4.	En parlant de façon générale "Tu es paternaliste" "Tu prends tout de travers aujourd'hui".	En identifiant un comportement spécifique qui m'a fait réagir. "Quand tu as dis: "C'est normal, c'est une femme" je me suis sentie devenir agressive à ton égard"...
5.	En faisant pression sur l'autre pour qu'il change..."Ca m'agace que tu poses toujours des questions au formateur"	En laissant l'autre libre de modifier ou non son comportement. "Il m'arrive souvent de ressentir de l'agacement quand tu poses des questions au formateur.
6.	En réaction à un comportement passé... "Hier, je t'ai trouvé dur avec moi".	En réagissant immédiatement au comportement de l'autre. "Je me sens mal quand tu me poses toutes ces questions".
7.	En réaction à quelque chose de non changeable "T'es trop grand." "Quand je vois quelqu'un de grand, ça me fait peur".	Changeable:"quand tu fais de longues interventions, un moment donné je n'écoute plus".

En conclusion, le feedback est un élément de la communication interpersonnelle qu'on peut utiliser dans la relation d'aide. C'est un mécanisme qui permet à l'individu qui veut apprendre comment son comportement va de pair avec ses intentions, et ainsi de s'ajuster. Ca peut être aussi un moyen d'établir sa propre identité en répondant à la question: "qui suis-je?" Par ailleurs, c'est un art que de faire une intervention adéquate, pertinente et recevable où le feedback, loin de tomber dans l'oreille d'un sourd, devient un élément nourrissant pour celui qui le reçoit.

Renée Houde
(texte non-publié)

D.1.6 LES ETAPES DU PROCESSUS DE PSYCHOTHERAPIE BREVE

PHASE 1 PHASE DIAGNOSTIQUE

1. Définition du problème

   - Difficultés précises qui amènent le client à consulter;
   - formulation d'une image concrète du problème et des comportements qui l'accompagnent (obtenu un film sonore et couleur du problème).

2. Les circonstances qui amènent le client à consulter maintenant

3. "Position" du client

   - Son opinion quant aux causes possibles du problème;
   - sa conception du traitement thérapeutique;
   - ses valeurs et conceptions de vie.

4. Objectifs thérapeutiques

   - Changement limité et minimal dans le comportement qui serait l'indice d'une étape significative vers la résolution du problème;
   - objectifs concrets et observables au niveau des comportements:
   - différentiation possible des objectifs du client et de ceux du thérapeute.

5. Exploration et analyse des solutions tentées par le client et son entourage pour résoudre le problème

   - Solutions délibérées;
   - réactions et comportements spontanés.

PHASE II ANALYSE ET PREPARATION DE L'INTERVENTION

6. Identification du principe logique des solutions tentées

7. Le "champ de mines"

   - Identification du type d'intervention thérapeutique à éviter.

8. La stratégie globale

   - L'intervention thérapeutique est à l'opposé (180°) des solutions tentées.

PHASE III	INTERVENTION THERAPEUTIQUE AVEC LE CLIENT

9. Le langage de vente

   - Le cadre de référence qui permet au thérapeute de motiver et d'encourager le client à modifier ses comportements.

10. Les "tactiques"

   - Les tâches et comportements spécifiques demandés au client par le thérapeute.

(rédigé par Hans van Bennekum à partir d'une session de formation au Centre de Psychothérapie brève)

D.I.7 PROCESSUS DE SOLUTION DE PROBLEME

ADAPTE A LA RELATION D'AIDE

	TECHNIQUES PERTINENTES CHEZ L'AIDANT	ATTITUDES DE L'AIDANT	OBSTACLES
1. Définir le problème	-question -reformulation -synthèse	- "c'est correct d'avoir un un problème - réceptivité - ouverture et acceptation	-non-éveil au problème -tendance à nier -sentiment d'impuissance -abstraction - intellectualisme -généralisation = analyse
la situation actuelle			
la situation désirée	-imagination des résultats -aider à identifier les postulats implicites irrationnels (Ellis) -simuler la situation désirée . fantaisie guidée . rêve éveillé . jeu de rôle . association libre	-"tu peux faire quelque chose" -confiance dans les capacités de la personne -ouverture à l'expérience de l'aidé	-abstraction -généralisation -irréalisme -crainte de nommer ses besoins
préciser le contexte	-techniques d'analyse: ex: analyse du -champ de forces -polarités	-"A qui le problème?" -"D'où vient le problème?"	-sous-évaluer ou sur évaluer les éléments du contexte (psychologique, social)

	TECHNIQUES PERTINENTES	ATTITUDES DE L'AIDANT	OBSTACLES
1. Analyse du problème	-analyse du champ de forces	"A qui appartient le problème?"	-refus de voir en quoi je contribue au problème (extériorisation du problème)
	. forces qui tendent à maintenir la situation	"D'où vient le problème?"	
	. forces qui tendent à modifier la situation	-sensibilisation aux différents niveaux de réalité d'un problème	-simplification
			-impulsivité
en définir les composantes psychosociologiques	. force qui viennent de moi des autres de la situation Ex: maigrir		-tout prendre sur ses épaules. Exemple: femme qui accroche un vase de cristal: qu'est-ce que j'ai fait de pas correct?
	-est-ce que je peux changer ces forces-là		-complexifier à outrance
	...sérier ...pouvoir que j'ai sur les forces		-rester au stade de l'analyse
			-réduction psychologique
			-réduction sociologique

	TECHNIQUES PERTINENTES	ATTITUDES DE L'AIDANT	OBSTACLES
3.Recherche de solutions			
phase d'exploration	-brain storming... -imagination des conséquences ...: ex: ça serait quoi les réactions des autres personnes si je décide ça! -où s'insère la solution? .combat .fuite .négociation .coopération -élargir l'éventail de solutions possibles	-"il ne faut surtout pas évaluer durant cette phase d'exploration" -ouverture d'esprit -sens du risque	-penser qu'il n'y a qu'une cause -chercher la solution -impatience -manque d'imagination -peur de la fantaisie -refuser d'avoir du pouvoir sur la réalité -insuffisance d'activités exploratoires -évaluer trop hâtivement les solutions et les discarter prématurément

	TECHNIQUES PERTINENTES CHEZ L'AIDANT	ATTITUDES DE L'AIDANT	OBSTACLES
4. Prise de décision			
choix	-aider à identifier les craintes -anticipation des conséquences -examen d'alternatives -évaluation du choix	-"ton choix t'appartient et t'exprime .support .acceptation (et non pas approbation)	-incapacité de décider -décision prématurée -sentiment d'impuissance -projection d'échec -manque de réalisme
5. Implications			
plan d'action	-jeu de rôle -programmation dans le temps	-"je suis de près ce qui se passe .attention .présence	-imprécision -globalité -laisser aller les affaires
réalisation			-innabileté -difficulté à faire face au risque de tel comportement -compulsivité -rigidité dans l'exécution
6. Evaluation			
	-techniques d'analyse ex: bilan grilles d'évaluation journal de bord	-"qu'est-ce que tu peux apprendre de ça?" -prendre du recul	-refus de faire le point -difficulté de mesurer sa satisfaction

(texte non publié de R. Houde, J. Rhéaume et S. Roy)

D.1.8 LE MODELE GESTALTISTE

(de Frédérick PERLS)

APPROCHE:

- à l'opposé de la psychanalyse (le passé, l'inconscient) axée sur l'exploration du présent, ce qui se passe ici et maintenant
- centrée sur la personne, ses émotions, ses besoins
- rétablir le contact avec les sens
- prise de conscience des émotions refoulées, des situations inachevées
- prendre responsabilité de ses actions et de leurs conséquences
- raccorder le fil interrompu du cycle de la conscience: sensation-conscience, mobilisation de l'énergie - action - contact

POSTULATS:

- l'organisme a une tendance naturelle à faire ce qui est bon pour lui
- la recherche de la satisfaction, du plaisir est une loi fondamentale qui gouverne les êtres vivants
- l'être humain fonctionne optimalement si il est en contact avec sa réalité intérieure et extérieure
- l'être humain doit se réapproprier les émotions refoulées et situations inachevées pour redevenir complet, entier, une Gestalt (forme complète)

INTERVENTIONS:

- attention à la voix, les postures, les mouvements, les expressions du visage
- mettre la personne en contact avec ses sens, ses besoins, ses émotions
- amplification des mouvements, des sensations, des émotions présentes
- confrontation entre ce qui est dit et ce qui émane
- exploration des rêves
- jeux de rôles, faire jouer des parties intérieures, dialogues

(résumé de Joseph Zinker
par Hans van Bennekum)

D 2

L'ÉCOUTE COMME PREMIÈRE BASE À LA RELATION D'AIDE

D.2.1

"Mon expérience personnelle m'a enseigné que nous respectons très peu le temps des autres ou le temps dont les autres ont besoin dans leur relations avec nous".

Cooper

D. 2.2 J'AIME ETRE ENTENDU...

J'aime être entendu. Un certain nombre de fois dans ma vie, j'ai eu l'impression d'être écrasé par des problèmes insolubles, ou bien de tourner en rond dans des cercles infernaux. Pendant une certaine période, accablé par des sentiments d'indignité et de désespoir, j'ai même été certain de sombrer dans la psychose. Je considère que j'ai été plus heureux que d'autres en rencontrant à ces moments-là des personnes qui ont été capables de m'entendre et de me délivrer du chaos de mes sentiments. J'ai eu la chance de trouver des personnes qui ont pu entendre plus profondément que moi-même le sens de ce que je disais. Ceux-là m'on écouté sans me juger, sans porter de diagnostic sur moi, sans m'apprécier ni m'évaluer. Ils m'ont simplement écouté, ils ont clarifié ce que je disais et ils m'ont répondu à tous les niveaux où j'essayais de communiquer. Je puis vous assurer que lorsque vous vous trouvez dans un tel désarroi psychique et que quelqu'un vous écoute réellement sans porter de jugement sur vous, sans essayer de prendre sur lui vos responsabilités, sans essayer de vous façonner, cela fait rudement du bien. Chaque fois cela a relâché la tension qui existait en moi. Cela m'a permis d'exprimer les sentiments effrayants que j'éprouvais, les sentiments de culpabilité, de désespoir, les confusions qui avaient été mon lot. Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un oeil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un nous écoute. Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend, et que des situations qui semblent irrémédiablement confuses soudain s'éclaircissent lorsque l'on nous comprend. J'ai profondément apprécié les occasions où j'ai rencontré cette écoute sensible, empathique, qu'on voulait bien me consacrer.

Tiré de "Liberté pour apprendre?", de C. Rogers, p. 222 de ROGERS, Carl, liberté pour apprendre?, Paris, Dunod, 1973, p. 222.

D.2.3 ECOUTE ET REFORMULATION

La communication de la compréhension empathique

Pour jouer son rôle éclairant pour l'aidé, la compréhension de l'aidant doit évidemment lui être communiquée. Il est inutile pour l'aidé que son aidant le comprenne profondément si ce dernier ne le lui manifeste pas. La communication de l'empathie est également essentielle pour l'aidant: elle seule, en effet, lui permet de vérifier constamment la précision de sa compréhension de l'autre. L'aidé, en tant qu'émetteur de ses émotions, se trouve seul capable d'authentifier la qualité de la compréhension qu'il reçoit de son aidant. Si l'aidant ne retransmet pas fréquemment ce qu'il croit avoir compris des émotions et des contenus de son interlocuteur, il s'expose à ce qu'on pourrait appeler "l'erreur des astronautes".

On sait que, lors des expéditions lunaires, compte tenu de la distance énorme qui sépare le point de départ du point d'arrivée, une erreur de trajectoire, minime au départ, pourrait, si elle n'était pas rectifiée, entraîner l'échec de toute l'expédition et projeter le véhicule spatial sur une orbite solaire. L'analogie vaut également pour la relation aidante. L'aidant se doit de vérifier continuellement la précision de sa compréhension, sous peine de dévier insensiblement et de se retrouver éventuellement fort éloigné de son interlocuteur. Puisque l'aidé est le seul à connaître son monde intérieur, il est le seul capable de dire à l'aidant si sa compréhension est exacte, ce qu'il ne pourra évidemment faire que si l'aidant lui transmet fréquemment ce qu'il croit avoir compris.

Les réponses de compréhension simple

Ces réponses constituent un premier moyen que l'aidant peut utiliser pour transmettre sa compréhension de l'aidé. Elles consistent en une variété de "bruits" émis par l'aidant, tels que les "Hum...-Hum", "Ah oui", dont la variété est considérable et qui sont accompagnés de communications non verbales telles que le regard attentif, la position légèrement inclinée vers l'avant, les hochements de tête, de l'attention et la disponibilité de l'aidant. A condition de n'être pas exagérées, elles semblent rendre plus aisée la communication par l'aidé de son monde intérieur. Elles sont évidemment insuffisantes pour transmettre à l'aidé toute la richesse de la compréhension de l'aidant et pour permettre à ce dernier d'éviter "l'erreur des astronautes".

La reformulation

Le moyen privilégié pour l'aidant de communiquer sa compréhension semble bien être la reformulation. Elle consiste à transmettre à l'aidé la substance EMOTIVE de ses communications, telle que perçue par l'aidant. La reformulation adéquate est donc différente du psittacisme, qui consisterait à répéter mot pour mot ce que l'aidé vient de dire, procédé qui demeure possible même pour un aidant qui n'a rien saisi de la communication de son aidé.

Comme ce sont les émotions de l'aidé qu'il s'agit pour l'aidant de saisir, la reformulation adéquate sera surtout centrée sur le monde émotif de l'aidé, et seulement de façon accessoire sur ce qu'on pourrait appeler le contenu de ses communications.

Quelques exemples pourront aider à mieux comprendre les diverses facettes d'une bonne reformulation.

Aidé: "Si je le dis à ma femme, elle va en être bouleversée, mais si je ne lui dis rien, je vais me sentir pas mal coupable."

Reformulation 1

"Le lui dire va la rendre un peu malheureuse et ne pas le lui dire va vous faire vous sentir très coupable."

Cette reformulation est inadéquate de diverses manières:

1. Elle est entièrement centrée sur le contenu de la communication de l'aidé, sur le "problème", et ne communique pas une perception de sentiment sous-jacent au dilemme qu'il a exprimé.

2. La reformulation est inexacte quant à l'intensité des sentiments de la femme de l'aidé (minimisation) et de l'aidé lui-même (exagération).

3. Le langage utilisé est très impersonnel, faisant un grand usage de verbes à l'infinitif.

Reformulation 2

"Vous n'avez vraiment pas envie de faire l'un ou l'autre".

Cette reformulation est mieux construite pour les raisons suivantes:

1. Elle transmet à l'aidé un sentiment sous-jacent non-explicitement exprimé par lui, mais dont la présence se déduit facilement de sa communication.

2. L'intensité de l'émotion de l'aidé est mieux respectée.

3. Le vocabulaire employé est directement centré sur l'aidé; la phrase commence par un "VOUS" très personnel.

Quelques difficultés de la reformulation

1. Les formules stéréotypées
Certains aidants commettent l'erreur élémentaire de commencer presque toutes leurs reformulations par la même formule, comme "Vous sentez..." Ce procédé finit par éveiller l'agressivité de l'aidé et sa monotonie donne à toute la relation un caractère artificiel. On peut facilement éviter cette monotonie en utilisant une variété de moyens, par exemple en nommant le sentiment que l'aidé a exprimé: "Vous étiez en colère...", "Vous êtes bien content..." ou d'autres formules comme "Il vous semble que...", "En d'autres termes, vous..." "Si je vous comprends bien, vous...", "Il me semble que vous...".

2. Le choix du moment opportun

Faut-il reformuler souvent ou rarement, et à quels moments de la communication de l'aidé? Il n'y a pas de règle fixe ici; cependant, il est bon de se rappeler que les aidants parlent souvent trop abondamment. Quand il se produit une pose dans la communication de l'aidé, l'aidant aura souvent avantage à attendre quelques secondes avant d'entreprendre une reformulation. Il pourra à ces moments utiliser une réponse de compréhension simple (Hum... Hum), de façon à laisser l'aidé continuer à développer la communication de ses émotions à sa manière. Cependant, dans le cas où un aidé s'exprime à grand allure en exprimant un grand nombre de sentiments sans les approfondir,il pourra être opportun pour l'aidant d'interrompre l'aidé par une reformulation brève, pour lui offrir la possibilité d'approfondir sa compréhension de son monde émotif. Si l'aidé s'exprime rapidement, mais sans exprimer beaucoup de sentiments, l'aidant ferait mieux de se taire.

3. Le choix des sentiments à reformuler

Il est relativement rare que l'aidé qui explore son monde émotif exprime une seule émotion à la fois. Il s'ensuit que l'aidant, devant l'impossibilité pratique de tout reformuler, devra opérer un choix et reformuler ce qui lui apparaît être central à ce moment dans les communications émotives de l'aidé. L'aidant devrait se garder dans une telle situation, de céder à une tendance commune à beaucoup de débutants et de reformuler le dernier sentiment énoncé par l'aidé. Ce sentiment n'est pas forcément celui qui est central pour lui, ni celui qu'il est le plus opportun d'éclaircir ou d'approfondir.

Types divers de reformulation

1. La reformulation immédiate est celle que l'aidant émet en réponse immédiate à une émotion communiquée par l'aidé.

2. La reformulation-synthèse regroupe en une même communication un certain nombre de sentiments exprimés par l'aidé à divers moments de sa communication: "D'après ce que vous dites, vous semblez avoir été très irrité de la remarque de votre femme, mais en même temps vous ne pouvez pas vous empêcher de penser qu'elle a raison au fond."

Ce type de reformulation a souvent l'avantage de faire ressortir l'ambivalence de

l'aidé vis-à-vis de certains éléments de son expérience, et peut lui permettre de mieux comprendre les conflits qu'il éprouve intérieurement.

3. **La reformulation-résumé** est du même type que la reformulation-synthèse mais s'applique à des unités plus considérables de la communication; reprenant, par exemple, en une même formulation, un certain nombre de sentiments-clés énoncés par l'aidant au cours d'une longue période de la relation:

"Il me semble bien que, chaque fois que vous allez voir votre mère, vous vous trouvez partagé entre des sentiments d'affection et des sentiments d'agacement et que ce mélange intérieur vous plonge dans un grand malaise."

AUGER, Lucien, p. 44 à 48 extrait de Communication et épanouissement personnel: la relation d'aide, Mtl, Ed. de l'Homme-CIM, 1972, 176 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

D.2.4 MESSAGE AFFECTIF ET MESSAGE CONCEPTUEL

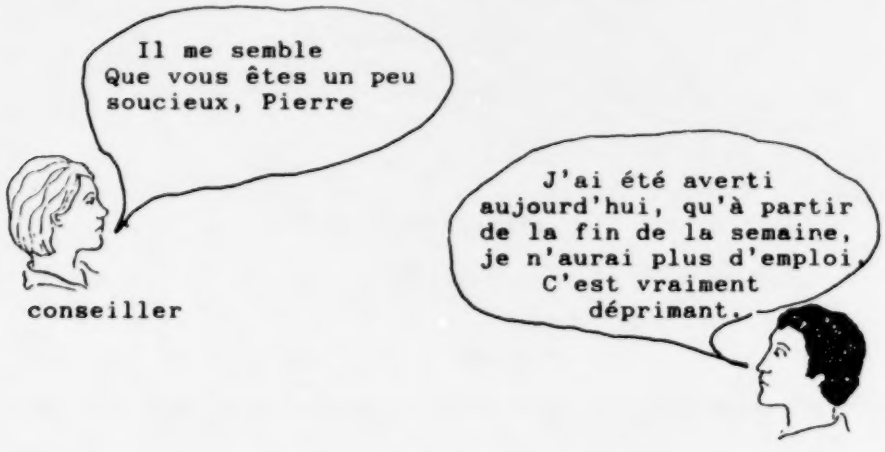
POUR BIEN ECOUTER, IL FAUT ENTENDRE DEUX SORTES DE MESSAGES

EN COURS DE COUNSELLING, CHAQUE FOIS QU'UN CLIENT PRONONCE UNE PHRASE OU UN BOUT DE PHRASE, IL Y A DEUX MESSAGES A ENTENDRE

1. LE MESSAGE CONCEPTUEL - L'idée, l'opinion, l'énoncé de fait ou le renseignement - en d'autres termes, ce dont le locuteur parle au sens factuel ou littéral. Ce genre de message s'appelle aussi le contenu.

2. MESSAGE AFFECTIF - Ce que ressent le locuteur à propos de ce dont il parle. Ceci s'appelle également le message émotif.

Etudions la phrase suivante prononcée par Pierre.



conseiller

locuteur

PEAVY, Vance R, p. 102 à 104, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique. Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

En analysant ce que dit Pierre, nous trouvons:

1. Message conceptuel: Je n'aurai pas d'emploi la semaine prochaine (le contenu)

2. Message attentif: Je suis déprimé (l'émotion)

Si Pierrette, la conseillère, écoute d'une façon réceptive et empathique, elle fera deux choses. En premier lieu, elle entendra les deux messages, comme Pierre les entend, et en second lieu, elle répondra d'une façon qui montre à Pierre qu'elle a compris ce qu'il veut dire. Par exemple, elle pourrait répondre:

Message conceptuel

Pierrette: ("Vous avez appris que vous perdez votre travail vendredi)

Message affectif

(et ça vous a vraiment donné les bleus").

Message affectif

("C'était pour vous une nouvelle déprimante)

Message conceptuel

(d'apprendre que vous perdez votre travail dans une semaine")

ou

Message affectif

("c'était vraiment un coup dur)

Message conceptuel

(d'apprendre que votre emploi se termine dans une semaine").

Dans ces trois exemples, Pierrette a répondu à Pierre d'une façon qui montre clairement qu'elle a entendu les deux messages - conceptuel et affectif - et ses réponses sont donc des exemples d'écoute empathique.

Il est très important de se rendre compte que dans une conversation de counselling, il y a un grand nombre de répliques différentes qui peuvent être utiles, en plus des répliques de l'écoute empathique. Il existe également de nombreuses façons de répondre qui ne seraient nettement pas utiles, y compris, parfois, l'écoute empathique.

La réplique de l'écoute empathique est tout simplement une réplique parmi plusieurs sortes qui sont utiles. C'est la réponse clé, car elle permet d'établir que les messages du client sont compris de la même façon par le client et par le conseiller. C'est le fondement d'une communication fiable dans la situation de counselling, sur lequel se fondent de nombreuses autres formes de communication et de nombreuses autres techniques de counselling.

En début de formation, la plupart des gens hésitent à utiliser les réponses empathiques. Dans la conversation de tous les jours, lorsque Pierre déclare: "Je suis plutôt en colère d'avoir perdu mon emploi, juste comme je commençais à m'y habituer" cela suscitera d'ordinaire des réponses comme: "Pourquoi cela?" ou "Je sais ce que tu veux dire", ou "Ne t'inquiète pas, tu trouveras un autre travail", ou "Eh bien, tu n'as qu'à retrousser tes manches". Il s'agit là de répliques "naturelles", bien qu'elles ne soient pas nécessairement les plus utiles en counselling. Lorsqu'on demande à quelqu'un d'abandonner les répliques naturelles et d'apprendre une nouvelle réaction - c'est-à-dire l'écoute empathique - il faut s'attendre à une certaine résistance.

D'ordinaire, lorsqu'il apprend une nouvelle façon de communiquer, l'étudiant se sent "gauche", "mécanique", "idiot", "artificiel", ou tout simplement mal à l'aise. Souvent on imagine toutes sortes de raisons pour lesquelles la réplique d'écoute empathique ne marchera pas, ou pourquoi ce n'est pas pratique ou pourquoi c'est une perte de temps.

PEAVY, Vance R, p. 102 à 104, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

L'étudiant qui éprouve une certaine résistance envers l'empathie et qui est tenté d'éviter d'apprendre à s'en servir pourra tirer profit des réflexions suivantes:

1. La réplique empathique est tout simplement une des nombreuses réactions dont le bon conseiller est en mesure de se servir au moment approprié.

2. La réponse empathique est une technique particulière de communication qui s'apprend par la pratique et non par la lecture ou la discussion.

3. Celui qui ne possède pas une technique est assez mal placé pour la déclarer inutile et ne dispose pas d'un fondement solide pour décider si la technique en cause est à propos.

4. La personne compétente est bien placée pour décider si oui ou non l'empathie constitue une réaction appropriée à un point donné de la conversation.

PEAVY, Vance R, p. 102 à 104, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

D.2.5 Ecoute et empathie

En situation d'aide il arrive que les gens parlent d'émotions fortes et désagréables. Le fait de parler des émotions ne les crée pas - elles sont déjà là. Les émotions peuvent sembler plus fortes lorsque l'on cesse de les nier et que l'on en parle ouvertement. N'ayez pas peur de ce phénomène. En même temps, le fait de parler des émotions ne suffit pas à les changer - ce n'est que le début de la compréhension et des efforts de changement.

LES "CHARNIERES" DE LA CONVERSATION EMPATHIQUE

Il est parfois difficile de savoir comment commencer une réplique empathique. Si vous avez des motifs de croire que la personne à qui vous parlez est réceptive et désire être comprise, voici quelques locutions qui peuvent servir à introduire une réponse empathique:

Vous sentez...
De votre point de vue...
Il vous semble...
Selon votre expérience...
D'après vous...
Selon vous...
Vous pensez...
Vous croyez...
Je vous entends me dire...
Vous êtes...(nommer l'émotion: en colère, triste, surexcité)
Je perçois que...
Vous calculez que...
Vous voulez dire...
Je crois entendre que...

Voici quelques locutions qui sont utiles lorsque vous avez du mal à reconnaître ce que l'autre ressent ou dit ou lorsqu'il vous semble que l'autre personne pourrait ne pas être réceptive à vos communications.

Ce pourrait-il que...
Je me demande si...

PEAVY, Vance R, p. 263 et al, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

Je ne suis pas certain de bien vous suivre, mais accepteriez-vous l'idée suivante...

Ce que je devine entendre, c'est que...
Reprenez-moi si je me trompe, mais...
Est-il possible que...
Est-ce qu'il vous semble raisonnable que...
Est-ce que cela pourrait être ceci qui se passe...

D'ici, il me semble que c'est ce que je crois vous entendre dire...

Vous semblez ressentir...
Il semble que vous...
Peut-être vous sentez vous...
Je crois sentir que peut-être vous ressentez...
Y a-t-il une chance que vous...
Peut-être sentez vous...
Est-il concevable que...
Je peux me tromper lourdement, mais je ne suis pas certain de vous suivre; voulez-vous dire...
Je ne suis pas certain de comprendre; vous ressentez...
Ce que j'entends, c'est que vous...
...Est-ce bien cela?
...Est-ce bien ce que vous voulez dire?
...Est-ce bien cela que vous ressentez?
Voyons si j'ai bien compris; vous...
Dites-moi si je vous suis bien, vous...
J'ai l'impression que...
Je suppose que vous...

DEFINIR LES TROIS DEGRES DE L'EMPATHIE

L'empathie peut s'évaluer selon le degré d'empathie que l'on retrouve dans ce que dit le locuteur. On a proposé diverses méthodes assez compliquées pour mesurer l'empathie. La plupart des experts conviendrait qu'une bonne réponse empathique doit communiquer au client que le conseiller comprend à la fois les concepts qu'il exprime et les émotions reliées à ses concepts.

PEAVY, Vance R, p. 263 et al, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

Mac Scheler (1874-1928) a effectué une étude plus critique du problème de l'entrée dans le monde d'un autre, surtout dans son ouvrage THE NATURE OF SYMPATHY, New Haven, Conn.: Yale University Press, 1954. Scheler distingue quatre façons connexes mais différentes de pénétrer par le sentiment dans le monde des autres:

1- En premier lieu, il y a un sentiment personnel partagé (Miteinanderfuhlen) par exemple ce que deux parents peuvent ressentir ensemble à la mort de l'un de leurs enfants.

2- Vient ensuite un sentiment (Mitgefuhl) qu'il faut distinguer à la fois de la condescension et de l'identification et qui est le sentiment que nous éprouvons lorsque nous arrivons à comprendre en profondeur la situation de l'autre, y compris ses sentiments. C'est cette expérience qui s'appelle maintenant empathie.

3- Le troisième sentiment est superficiellement semblable au premier mais essentiellement différent; on peut l'appeler infection émotive et c'est le sentiment que nous éprouvons lorsque nous sommes emportés par le sentiment d'une foule ou bouleversés (sympathiquement) par les expressions émotives d'un autre.

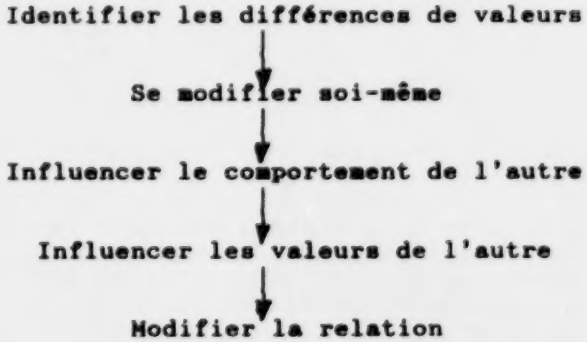
4- Finalement, il existe encore un autre sentiment où une personne est absorbée dans la structure de l'autre et perd la notion claire de son identité et des frontières de moi. Ceci se produit lors de l'infatuation amoureuse ou parfois au théâtre; l'identification est si forte, que l'on sent que son moi a été remplacé par l'autre.

L'intuition la plus profonde de Scheler est peut-être qu'aucune connaissance (empathie) complète de l'autre n'est possible si elle ne se fond sur le sentiment rudimentaire d'être avec l'autre dans une vie commune.

PEAVY, Vance R, p. 263 et al, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

D.2.6 TRAITER LES COLLISIONS DE VALEURS

Selon la méthode Gordon



Les collisions de valeurs:

Lorsque surgit un problème, nous pouvons constater qu'il s'agit d'une collision de valeurs et non d'un conflit de besoins si nous avons de la difficulté à identifier les effets tangibles et concrets que le comportement que nous trouvons inacceptable provoque chez nous.

Lorsque nous faisons face à une collision de valeurs, les procédés d'assistance tels le message direct, le feedback et la négociation risquent de nous être d'aucun secours; la personne concernée n'est pas intéressée à modifier son comportement parce qu'aucun besoin personnel ne justifie ce changement.

Identifier les différences de valeurs:

Dans un premier temps, nous devons bien saisir les différences qui existent entre nous et l'autre personne; puis nous devons faire le choix ou d'accepter ces différences et leur permettre d'exister ou de traiter ces différences.

Se modifier soi-même:

Si nous ne pouvons pas accepter ces différences, nous pouvons par contre réexaminer nos propres valeurs et nous rapprocher peut-être des valeurs de l'autre. Nous devons vérifier si nous nous sentons prêts à "faire l'essai" des valeurs de l'autre et à nous changer nous-mêmes.

Influencer le comportement de l'autre:

Si nous choisissons de ne pas nous changer et désirons changer l'autre, nous devons d'abord tenter de l'amener à modifier le comportement précis qui nous dérange (i.e. la manière dont l'autre personne concrétise ses valeurs). Il est possible d'amener l'autre à agir différemment, même si au fond, elle ne modifie aucunement ses valeurs personnelles.

Influencer les valeurs de l'autre:

Même si nous avons déjà réussi à amener l'autre personne à modifier son comportement, nous pouvons désirer exercer une certaine influence sur elle pour l'amener à modifier aussi ses valeurs personnelles; en d'autres mots, nous pouvons être convaincus qu'elle sera plus heureuse ou qu'elle se sentira mieux dans sa peau si elle modifie aussi ses valeurs.

Modifier la relation:

Enfin si tous nos efforts échouent et que nos valeurs diffèrent toujours et entrent en collision avec les siennes, nous pouvons songer à modifier la nature de la relation que nous entretenons avec elle. (Un étudiant peut par exemple accepter de changer de groupe, en accord avec le professeur, parce que leurs personnalités sont trop différentes).

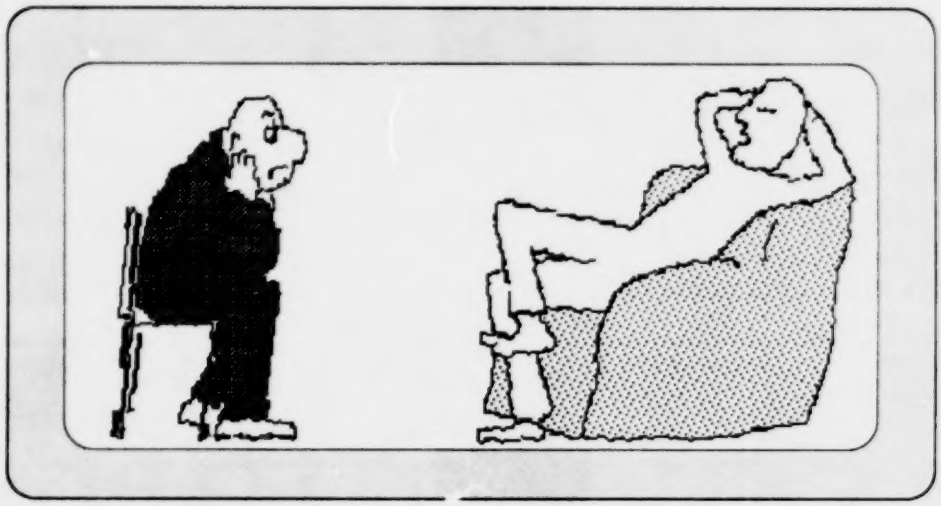
Il est à remarquer que plus nous cherchons à changer l'autre ou à nous changer pour traiter une collision de valeurs, plus nous risquons de nuire à la relation que nous entretenons avec l'autre. Nous avons aussi le choix à chaque niveau d'intervention de nous modifier plutôt que de continuer à tenter de changer l'autre.

Nous pouvons toujours "résoudre" une collision de valeurs:
accepter les différences qui existent et agrandir notre zone d'acceptation.

(résumé par Francine Robert)

D 3

LES ATTITUDES DE BASE EN RELATION D'AIDE



D.3.1 LES ATTITUDES FONDAMENTALES DE L'AIDANT (1)

1. L'empathie

L'empathie, c'est l'acte par lequel un sujet sort de lui-même pour comprendre quelqu'un d'autre, sans éprouver pour autant les mêmes émotions que l'autre.

C'est de la sympathie froide, c'est-à-dire la capacité de se mettre à la place de l'autre, tout en gardant son sang-froid et la possibilité d'être objectif.

Cette compréhension est donc centrée sur le monde émotif de l'aidé et sur la perception subjective qu'a l'aidé de ce monde.

Dans la compréhension empathique, l'aidant doit faire l'effort de laisser temporairement de côté sa manière de voir les choses, de sortir de lui-même pour aller voir les choses à travers les yeux de son interlocuteur.

Pour utiliser la compréhension empathique il est important pour l'aidant de bien se connaître.

---

(1) Extrait de Auger, Lucien: Communication et épanouissement personnel, la relation d'aide, Montréal, Editions de l'Homme, 1972, chapitre 3. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

2. Le respect chaleureux

Il s'agit d'une attitude "interne" de l'aidant par laquelle ce dernier considère l'aidé comme une personne acceptable, et comme un objet d'affection et d'amour.

Cette attitude suppose que l'aidant:

- considère l'aidé comme un être humain investi, à ce titre, d'une valeur et d'une dignité infinies quels que puissent être par ailleurs ses comportements;

- considère que toute personne humaine a un droit strict de prendre ses propres décisions et de mener se vie comme bon lui semble;

- considère que la personne possède la capacité, même si peu développée, de faire des choix constructifs pour elle et d'arriver à mener une vie pleine, épanouie et socialement valable;

- considère que chaque personne est responsable de sa vie et de ses décisions.

La capacité de respect de l'aidant pour lui-même est directement relié à sa capacité de respect pour la personne aidée.

3. L'authenticité

L'authenticité consiste en la correspondance exacte entre ce que l'aidant sent et pense intérieurement et ce qu'il communique à son aidé.

Il peut choisir de communiquer ou non ce qu'il pense et sent mais s'il choisit de le communiquer, cela doit être le reflet fidèle de ce qu'il pense et sent intérieurement.

De plus, il doit être sincèrement préoccupé de comprendre et il doit se demander sincèrement s'il a bien compris et cela à chaque moment de l'entretien.

---

(1) Extrait de Auger, Lucien: Communication et épanouissement personnel, la relation d'aide, Montréal, Editions de l'Homme, 1972, chapitre 3. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

4. La précision et la spécificité

C'est l'attitude qui se rapporte a la clarté (précision et spécificité) des communications verbales

Il est important, dès le début de la relation, que l'aidant aide l'aidé à arriver à une connaissance de plus en plus précise et concrète de lui-même.

L'aidant aidera l'aidé à être précis et spécifique en lui servant de modèle sur ce point. On peut guère espérer qu'un aidé confus apprenne à se comprendre clairement au contact d'un aidant vague et abstrait.

L'usage des questions

Pour amener l'aidé à s'explorer lui-même avec plus de netteté, il pourra être utile pour l'aidant d'utiliser avec mesure la forme interrogative de communication.

Mais pour être profitables à l'aidé, les questions de l'aidant devront être formulées à partir du monde de l'aidé. C'est le principe fondamental de la centration de l'aidant sur l'aidé.

L'aidant aura aussi avantage à poser ses questions de façon ouverte plutôt que fermée.

La question fermée est celle à laquelle l'aidé peut répondre de façon brève souvent par un "oui", ou "non", un "peut-être": Aimez-vous votre travail? - "Oui".

La question ouverte est formulée de façon à permettre à l'aidé de conserver l'initiative de sa manière de répondre et de développer sa réponse à sa manière:

Ex: "Qu'en est-il de votre travail?"

"Devant cet objectif, que pensez-vous faire?"

"Comment vous sentez-vous devant la perspective d'aller à Québec?"

Ce genre de questions produit en général plus d'informations et donne davantage l'occasion à l'aidé de s'exprimer à sa manière et donc, d'arriver à mieux se comprendre.

---

(1) Extrait de Auger, Lucien: Communication et épanouissement personnel, la relation d'aide, Montréal, Editions de l'Homme, 1972, chapitre 3. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

D.3.2 HABILITES FONDAMENTALES

Empathie "minimale"

Définition

L'empathie est une habileté qui se manifeste par des actes précis plutôt que par une attitude générale comme c'était le cas pour le respect de l'authenticité. Pour être empathique, il s'agit d'abord de percevoir et de comprendre le vécu (comportements, sentiments) de l'autre personne, et il s'agit de le percevoir selon son schème de référence à elle plutôt que selon le nôtre. Il s'agit ensuite de communiquer par des réponses verbales (aussi non-verbales) notre compréhension. Ainsi donc les réponses de l'aidant témoignent très souvent de son niveau plus ou moins élevé d'empathie.

L'empathie minimale qui implique de la part de l'aidant, une réponse interchangeable avec les communications de l'aidé est essentielle à l'exploration de soi. En effet, elle encourage l'aidé à être en contact avec son vécu et favorise une exploration de soi utile plutôt que stagnante. Cette habileté occupe une place principale au cours du stage de l'exploration de soi. Egan (1) développe longuement et de façon appropriée cette habileté.

(Adapté de EGAN, Gérard, p. 76 à 89 Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)

Authenticité minimale

Définition

Tout comme le respect minimal, cette habileté est surtout caractérisée par une attitude générale et permanente.

L'authenticité minimale est une habileté qui se manifeste par un comportement simple et direct tant au niveau des réactions intellectuelles, émotives que physiques. Un aidant authentique est quelqu'un qui est en contact avec son vécu et ses besoins et qui peut les communiquer directement s'il le juge bon. Il est simplement lui-même et il ne cherche pas à se donner une façade de professionnel. Il existe plusieurs opinions concernant l'authenticité et surtout son utilisation dans une relation d'aide. Voici une définition généralement acceptée:

Une personne authentique est quelqu'un de spontané, qui est honnête avec lui-même. Une personne est authentique quand il y a une parfaite congruence (un parfait accord) entre son expérience, la conscience qu'elle a de cette expérience et la communication de cette expérience. Il s'agit d'une sorte d'unité de la personne: c'est quelqu'un qui sait être vrai face à lui-même et face à l'autre. Il ne s'agit pas de dire tout ce qui nous passe par la tête à tout moment mais d'être capable de reconnaître ce qui se passe en soi et de communiquer ce qui est constructif pour soi-même et pour l'autre. L'authenticité ne va donc pas à l'encontre de l'empathie et de l'acceptation inconditionnelle. L'authenticité est intimement liée à la capacité de s'auto-explorer et d'ouverture de soi: être capable de reconnaître ses propres sentiments et de les exprimer si on le croit utile. Plus on est authentique face à soi-même plus on a de chances d'amener une autre personne à devenir de plus en plus authentique.

Au niveau du stade de l'exploration de soi, un niveau minimal d'authenticité (chez l'aidant) est requis. Ceci créera un bon contact avec l'aidé et favorisera une exploration qui s'orientera vers l'étape suivante, la compréhension dynamique de soi. A ce stade, un niveau plus élevé d'authenticité sera requis. Cette distinction n'est pas présente chez Egan. Celui-ci propose plutôt l'habileté "révélation de soi" pour le stade 2 processus d'aide.

(Adapté de EGAN, Gérard, p. 76 à 89 Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)

Spécificité

Définition

La spécificité est une habileté qui se manifeste par des interventions précises plutôt que par une attitude générale. Elle se combinera à l'empathie pour favoriser une exploration de niveau plus élevée qui débouchera sur l'action.

La spécificité est l'habileté qui consiste à rendre précises et concrètes les communications de l'aidé tant au niveau de ses comportements, ses réactions émotives et physiques. Plus l'exploration est spécifique, plus elle favorise un contact réel avec son vécu et ses besoins et donc un besoin de changement par l'action.

C'est d'abord en étant lui-même précis et concret dans ses interventions et ensuite en invitant par de multiples façons l'aidé à être spécifique que l'aidant manifeste son habileté à la spécificité.

Tout comme le respect, l'authenticité et l'empathie, un niveau minimal est suffisant au stade de l'exploration de soi, toutefois, un niveau élevé de spécificité peut être utilisé.

(Adapté de EGAN, Gérard, Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)
Voir Egan, p. 100 à 106.

Respect minimal

Définition

Cette habileté est essentiellement basée sur une attitude générale plutôt que sur un comportement spécifique.

Elle se manifeste par une attitude générale de considération positive pour l'autre personne. Cette habileté est nécessaire à l'efficacité de la relation d'aide. Elle constitue une toile de fond qui se doit d'être toujours présente afin de rendre efficace et aidante les autres habiletés.

Au stade 1, il faut un respect dit "minimal" qui permettra à l'aidé de se sentir accepté et donc de s'ouvrir et de s'explorer entre autres dans les zones où lui-même se témoigne peu de respect.

(Adapté de EGAN, Gérard, Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)
Voir Egan, p. 94 - à 100

Confrontation

Définition

La confrontation est l'habileté qui consiste à faire ressortir de façon évidente les aspects contradictoires des comportements du client. L'aspect délicat de la confrontation en est l'utilisation que peut en faire le client. Il s'agit donc de choisir les aspects à confronter en fonction de l'objectif poursuivi: à savoir une compréhension de soi qui mène au changement. La confrontation doit se faire positivement et non de façon destructrice. Elle peut aussi consister à inviter le client à utiliser ses forces et ses ressources jusqu'alors inexploitées.

La confrontation est utilisée dans certaines approches, de façon plus agressive. Ceci est sensé être stratégique et s'insérer dans une conception du changement particulière..

(Adapté de EGAN, Gérard, p. 156 - 193 Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)

Immédiateté

Définition

L'immédiateté est l'habileté qui consiste à utiliser le vécu immédiat et les comportements "ici et maintenant" du client pour arriver à une meilleure compréhension de lui-même. La relation vécue entre le client et le conseiller est réelle, et les comportements de même que le vécu du client peuvent être utilisés comme point de départ ou porte d'entrée. Ceci implique que le conseiller est lui-même présent et ouvert à cette relation et qu'il consent aussi à s'impliquer lorsque cela est pertinent. Son niveau d'awareness doit donc être élevé. Cette habileté est difficile à manifester adéquatement. Le client est souvent défensif face à cette "vraie" relation et il préfère se centrer uniquement sur son univers de "problèmes" et souvent de fantaisies plutôt que d'être branché sur la réalité immédiate.

(Adapté de EGAN, Gérard, p. 173 -181 Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 p.)

D. 3.3 LES CONCEPTS DE ROGERS

1. Le concept de "congruence"

Ce concept a été forgé par Rogers pour englober un groupe de phénomènes fondamentaux dans les relations interpersonnelles

"Il indique la correspondance exacte, l'accord de l'expérience de la conscience et de la communication".

La congruence totale est donc celle qui intègre les deux rapports: expérience et conscience, expérience et communication. S'il n'y a que l'un des deux termes, la "congruence" n'est pas totale.

Exemple de non "congruence":

Au cours d'une réunion, l'un des participants a tendance à intervenir chaque fois qu'un autre membre du groupe prend la parole, cela gêne la vie du groupe, aussi l'animateur, pour assurer la fonction de régulation dans le groupe, tente plusieurs fois de lui couper la parole pour la passer à un autre participant; après plusieurs essais infructueux, il essaie de lui dire plus directement de laisser les autres s'exprimer. Surprise du participant qui dit: "Mais je ne dis presque rien": éclat de rire général du groupe. Dans cet exemple, on se rend compte qu'il n'y a pas de correspondance entre expérience et conscience puisque malgré plusieurs essais pour le canaliser, et même après l'avoir exprimé clairement, le participant est surpris. Il n'a pas conscience d'être trop bavard, donc perturbateur du groupe.

Il n'y a pas non plus de correspondance entre expérience et communication, car lorsqu'il communique au groupe sa réponse, il semble surpris de ce que lui dit l'animateur, et l'éclat de rire du groupe démontre que sa communication ne correspond pas à l'expérience vécue alors que l'animateur, lui, a atteint un certain degré de "congruence".

D. 3.3 LES CONCEPTS DE ROGERS

1. Le concept de "congruence"

Ce concept a été forgé par Rogers pour englober un groupe de phénomènes fondamentaux dans les relations interpersonnelles

"Il indique la correspondance exacte, l'accord de l'expérience de la conscience et de la communication".

La congruence totale est donc celle qui intègre les deux rapports: expérience et conscience, expérience et communication. S'il n'y a que l'un des deux termes, la "congruence" n'est pas totale.

Exemple de non "congruence":

Au cours d'une réunion, l'un des participants a tendance à intervenir chaque fois qu'un autre membre du groupe prend la parole, cela gêne la vie du groupe, aussi l'animateur, pour assurer la fonction de régulation dans le groupe, tente plusieurs fois de lui couper la parole pour la passer à un autre participant; après plusieurs essais infructueux, il essaie de lui dire plus directement de laisser les autres s'exprimer. Surprise du participant qui dit: "Mais je ne dis presque rien": éclat de rire général du groupe. Dans cet exemple, on se rend compte qu'il n'y a pas de correspondance entre expérience et conscience puisque malgré plusieurs essais pour le canaliser, et même après l'avoir exprimé clairement, le participant est surpris. Il n'a pas conscience d'être trop bavard, donc perturbateur du groupe.

Il n'y a pas non plus de correspondance entre expérience et communication, car lorsqu'il communique au groupe sa réponse, il semble surpris de ce que lui dit l'animateur, et l'éclat de rire du groupe démontre que sa communication ne correspond pas à l'expérience vécue alors que l'animateur, lui, a atteint un certain degré de "congruence".

Exemple de non "congruence" partielle:

Reprenons le même exemple en supposant que le participant soit une haute personnalité.

L'animateur après quelques instants, se rend compte que le groupe est gêné par le nombre d'interventions de cette personnalité. Il y a donc là une relation entre expérience et conscience, mais l'animateur, par politesse et déférence n'ose pas intervenir pour régulariser la vie du groupe et à la fin de la réunion, il le remercie de sa riche participation. Il n'y a donc pas relation entre expérience et communication.

Le degré de "congruence" est extrêmement faible puisqu'il y a non "congruence" entre expérience et communication.

Exemple de "congruence":

On la trouve facilement chez les enfants, car ils ne sont pas encore marqués par le conformisme. Ainsi un jour vous recevez des amis, l'un deux vide régulièrement son verre de vin que vous vous empressez de remplir, un de vos enfants s'en rend compte et vous dit à l'oreille " le monsieur boit beaucoup". Vous ne répondez pas à sa remarque, quelques instants après vous l'entendez dire à haute voix "Dis monsieur, si tu continues à boire comme ça tu vas être ivre". Gêne générale. Dans ce cas, il y a bien relation exacte entre expérience et conscience, et expérience et communication.

L'enfant est finalement lui-même, c'est peut-être pour cela que l'on a toujours une certaine admiration pour la simplicité des enfants.

Complexité du concept de "congruence":

- <u>Dans ses caractéristiques:</u>

Lorsqu'il y a non "congruence" d'une expérience et conscience cela peut être grave, car nous ne pouvons ni nous transformer, ni être nous-mêmes dans la mesure ou nous ne sommes pas conscients de ce que nous sommes ou de ce que nous faisons. Cela peut provenir, soit d'une attitude défensive, ce qui est le signe d'une personnalité non intégrée qui a peur d'être, soit d'un refus de conscience car nous pensons être unifiés et nous ne nous rendons pas compte que les autres nous perçoivent différents.

Lorsqu'il y a non "congruence" entre expérience et communication, cela signifie souvent que nous sommes conscients des actes que nous posons, mais que nous ne communiquons que ce nous croyons être nécessaire dans le moment, et que nous limitons cet échange aux personnes avec qui nous sommes en contact. Cela peut signifier au pire de la duplicité et au mieux une certaine forme de politesse; entre ces deux extrêmes toute une gamme de motivations peuvent intervenir. La conséquence entre expérience et conscience est la base du cheminement vers la "congruence" totale qui se traduira par la "congruence" entre expérience et communication.

- <u>Dans la réalisation:</u>

Elle éclaire des contradictions, car très souvent si nous nous en tenons aux mots exprimés, au message transmis, cela donne l'impression d'un certain contenu, si nous prenons garde aux gestes qui soulignent les paroles, aux intonations de voix, à l'expression corporelle de celui qui parle, cela permet une autre perception du même message.

Il nous est difficile d'être juges de notre propre "congruence" car nous nous heurtons à un double phénomène, nous nous connaissons difficilement nous-mêmes, et d'autre part les autres non plus ne nous connaissent jamais totalement. Cependant nous pouvons progresser dans notre connaissance en nous référant à certains critères. Quant à la connaissance que les autres auront de nous, elle dépendra de notre degré de "congruence".

- <u>Dans son contenu:</u>

Il nous arrive de percevoir certaines personnes comme unifiées dans leur être, elles expriment, quelles que soient les circonstances , ce qu'elles pensent profondément. Nous nous rendons compte que cette unité est vraie dans tous les domaines et que cette expression correspond à leurs sentiments profonds, qu'elle ne cache rien, que nous savons exactement où elles en sont. Ce sont des personnes conséquentes.

D'autres, au contraire, volontairement ou involontairement, se cachent derrière un masque qu'elles se sont fabriqué en fonction du personnage qu'elles veulent jouer. Nous n'arrivons pas à savoir exactement ce qu'elles veulent jouer. Nous n'arrivons pas à savoir exactement ce qu'elles sont, ce qu'elles pensent, si nous arrivons parfois à savoir ce qu'elles voudraient être. Cette recherche d'un autre moi, les empêche d'être elle-mêmes, la "congruence" est rendue très difficile.

Entre ces deux extrêmes, il y a, d'une part toute une série de nuances dans les degrés de "congruence" d'une personne, qui peut varier de la "congruence" totale à la "non-congruence": mais, d'autre part, aussi la même personne peut montrer des degrés de "congruence" divers suivant les moments, suivant les sujets abordés ou les personnes avec qui elle est en relation. D'où complexité supplémentaire puisqu'il y a encore une différence entre les degrés de "congruence" dans la personne totale et degrés de "congruence" suivant les étapes de la vie de chacun.

Texte résumé et adapté : ROGERS, E., KINGET, M., Psychothérapies et relations humaines, Louvain, PVF
ROGERS, E. Le développement de la personne, Paris, Dunod, Ed.

2- Considération positive inconditionnelle (1)

Contenu

Les trois mots de ce concept sont significatifs en eux-mêmes, avoir de la considération pour chaque personne avec qui l'on est en relation signifie que personne n'est rejeté à priori, que personne ne peut être enfermé définitivement dans nos jugements de valeurs.

Positive. Très souvent nous avons tendance à percevoir ce qu'il y a de négatif chez les autres, il faut donc inverser cette attitude afin de rechercher dans toute personne ce qu'elle a de positif en elle, Rogers affirme: "Mon expérience me montre que fondamentalement tous les hommes ont une orientation positive" même les plus perturbés, ceux dont le comportement est le plus anti-social (2) il faut donc avoir un autre regard pour rechercher le plus spontanément possible ce qu'il y a de positif en chacun.

Inconditionnelle. Cela signifie qu'il faut accepter l'autre totalement, sans conditions, dans tout ce qu'il est, qu'il éprouve de la haine pour nous, de l'indifférence ou de l'admiration (3). C'est chose difficile, car nous acceptons avec peine que les autres pensent et agissent autrement que nous.

Ambiance dans la relation interpersonnelle

- Il ne peut y avoir de considération positive inconditionnelle si dans le contact ne se dégage:

Une certaine chaleur, une ambiance de relation qui doit être ressentie par l'autre personne, cette chaleur ne peut exister dans tous les contacts que si nous sommes persuadés qu'il y a du positif en chaque personne.

De l'attention, non pas pédagogique, mais d'une façon réelle, vraie et perçue comme telle par l'autre car elle a dépassé les jugements de valeur. Nous ne pouvons être attentifs à quelqu'un qui n'a pas notre estime.

De l'affection, au delà du paternalisme, mais un amour sincère de l'autre, sans cela nous n'accepterons pas inconditionnellement ce qu'il est.

---

(1) Le développement de la personne, op. cit., pp. 204-37
(2) Op. cit. p. 24
(3) Op. cit. p. 19

De l'intérêt. Etre attentif ne suffit pas, il faut être en situation soi-même, être intéressé profondément par l'autre. Lorsqu'on n'a pas d'intérêt pour quelqu'un, on a tendance à s'en désintéresser.

Du respect. Chaque personne est respectable, mais celles qui semblent les plus dépourvues sans respect pour ce qu'elles ont de positif en elles, nous les enfermons définitivement dans ce qu'elles ont de moins riche en elles.

De la confiance. Il faut croire que toute personne peut changer, peut s'améliorer, sentir que nous sommes responsables dans nos rapports avec les autres, de l'attitude que nous aurons vis-à-vis d'eux; admettre cela prouve une marque de confiance dans les chances d'amélioration de toute personne.

Les obstacles à surmonter. Nous avons souvent des craintes envers nous-mêmes, nous avons peur de nos propres sentiments, ne vont-ils pas changer, n'allons-nous pas être marqués par tous ces contacts, si nous acceptons tout le monde, il n'y a plus les bons et les mauvais.

Toutes ces questions sont significatives que notre personnalité n'est pas encore totalement unifiée, que nous avons peur d'être remis en cause et surtout de nous remettre en cause.

Nous ne pourrons avoir de la considération positive inconditionnelle pour quelqu'un que le jour où notre degré de "congruence" sera assez fort, le jour où notre personnalité nous permettra de ne plus avoir peur.

3- Compréhension empathique

Signification

Là encore chacun des mots employés a un sens précis et complémentaire.

- **La compréhension** c'est la faculté que chacun de nous a de comprendre un phénomène, une chose, une personne, c'est-à-dire de saisir par l'esprit le raisonnement, la signification de quelque chose.

- **L'empathie,** c'est la communication affective avec une autre personne, elle est à la base de la compréhension interne, profonde, intuitive des autres: une mère avec son enfant, deux fiancés, sont dans les conditions de la compréhension empathique.

Application pratique

La compréhension empathique comprend différentes étapes:

Dans un premier temps, il s'agit d'abord de comprendre objectivement ce qui est exprimé par l'autre personne. Il est parfois nécessaire de passer par une étape d'interprétation interrogative qui permet à l'autre de préciser et d'ajuster sa pensée pour la communiquer. Il faut donc arriver à saisir les sentiments et les réactions personnelles éprouvés à chaque instant par les autres.(1)

Ensuite, il nous faut arriver à percevoir les sentiments d'autrui, non seulement comme il nous les communique, mais de l'intérieur, tels que l'autre les perçoit et les ressent en lui-même au fur et à mesure de leur évolution. Sentir ce monde intérieur comme s'il était le nôtre mais sans se substituer à l'autre, qu'il apparaisse clairement à notre conscience (2).

Enfin, plus nous percevons clairement de l'intérieur les sentiments d'autrui, plus il nous sera possible (et non facile) de lui communiquer quelque chose de cette compréhension, aussi bien celle qu'il perçoit et connaît, que proposer des significations de ce qu'il éprouve de façon à peine consciente. (3)

---

(1) Op. cit. p. 42
(2) Op. cit. p. 49
(3) Op. cit. p. 205

Les conditions de cette compréhension

Cela suppose une acceptation inconditionnelle de l'autre, c'est-à-dire que nous éviterons de porter des jugements de valeur, ni approbatifs, ni désapprobatifs.

Cela suppose aussi que nous soyons pleinement convaincus qu'il y a du positif en toute personne sinon nous ne chercherons pas à comprendre empathiquement quelqu'un que nous avons classé définitivement comme ne pouvant pas changer.

Cela suppose aussi que nous soyons "congruents", car si nous nous contentons d'une compréhension de surface et que nous gardons pour nous ces découvertes, nos conclusions peuvent être ou une interprétation, ou une évaluation, car ce n'est qu'en communiquant que nous passerons à la compréhension.

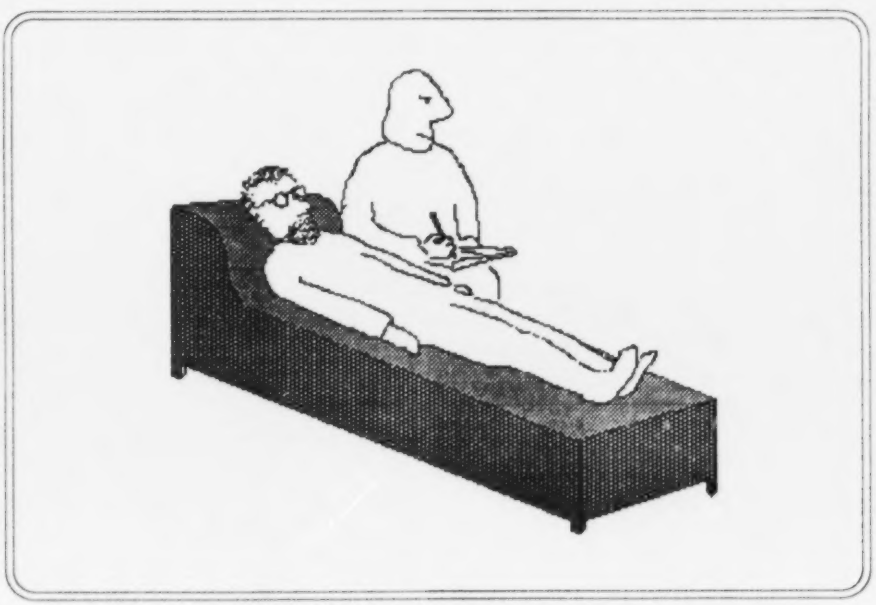
Les concepts de Rogers sont complémentaires l'un de l'autre, ils montrent qu'en définitive ces attitudes ont beaucoup plus d'importance que la connaissance théorique en psychologie et que l'habileté technique de l'animateur qui s'est entraîné à la conduite des réunions.

Cela permet d'établir une relation fondamentale de personne au niveau de la vérité de l'être profond.

(Texte résumé et adapté de ROGERS, C., KINGET, M., Psychothérapie et relations humaines, Louvain, PVF.
ROGERS, R. Le développement de la personne, Paris, Dunod éd.

D 4

LES TECHNIQUES ET TYPES D'INTERVENTION



D.4.1 8 TYPES D'INTERVENTION

DESCRIPTION SOMMAIRE DES HUIT PRINCIPAUX TYPES INTERVENTION

Reflet-formulation:	retourner à l'aidé(e) son sentiment ou sa réflexion;
Evaluation-contrôle:	approuver ou blâmer l'aidé(e) de penser ou d'agir comme il le fait, ou lui dire comment penser ou agir;
Solution:	essayer de résoudre le problème de l'aidé(e);
Focalisation:	inviter l'aidé(e) à se centrer plus précisément sur un aspect de son vécu;
Support:	rassurer ou encourager l'aidé(e);
Investigation:	rechercher des informations supplémentaires sur les données objectives du problème ou de la situation de l'aidé(e);
Confrontation:	amener directement l'aidé(e) à se remettre en question dans sa perception de lui-même ou dans ses façons de penser.

(extrait de HETU, J.L, La relation d'aide : éléments de base et guide de perfectionnement.
Ed. Méridien 1986 p. 73. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

D. 4.2 LE RECADRAGE

Type d'intervention qui permet de modifier le contexte conceptuel ou émotionnel d'une situation, c'est à dire le point de vue selon lequel elle est vécue, en le situant dans un autre cadre qui correspond aussi bien ou même mieux au fait de cette situation.

Je suis gêné	-	Vous êtes prudent, réfléchi, vous pensez avant d'agir, vous êtes respectueux.
Je suis sensible	-	Vous êtes conscient, intéressé.
Je suis agressif	-	Vous êtes affirmatif, vous défendez votre point de vue, vous êtes énergique.
Je suis "critiqueux"	-	Vous désirez du changement, vous êtes impliqué, motivé.
Je suis soumis	-	Vous êtes de type coopératif, vous respectez les autres, vous connaissez vos limites et vos points forts.
Je suis impulsif	-	Vous êtes capable de vous laisser aller, d'être spontané.
Je suis rêveur	-	Vous avez beaucoup de fantaisie, d'imagination.
Fréquentes chicanes de couple	-	Expression de leur passion l'un autre, permet de délimiter les territoires de chacun.

Objectifs du recadrage:

- Diminue les émotions désagréables (anxiété, culpabilité, dévalorisation de soi) qui sont générées par la situation problématique;

- Est rassurant, soulageant, moins épeurant, surprenant;

- Aide la personne à percevoir sa situation comme une réaction normale, ou un problème possible à solutionner;

- Crée un lien positif avec la personne qui aide.

(Résumé par Hans van Bennekum
d'une session en psychothérapie
brève de Renée Sabourin)

D 5

LA PERSONNE AIDÉE: CHEMINEMENT, DIFFICULTÉS...

STADES DE DEVELOPPEMENT ADULTE ET TACHES DE VIE CORRESPONDANTES (1)

STADES	TACHES
.Couper ses racines (16-22 ans)	-Autonomie -Auto-suffisance
.Age adulte provisoire (22-29 ans)	-Choix d'une carrière -Etablissement de relations personnelles -Se faire une place dans la société
.Transition des 30 ans (29-32 ans)	-Recherche d'identité personnelle -Reformulation d'objectifs futurs -Recherche d'un sens à la vie
.Enracinement (32-39 ans)	-Etablissement de buts à long terme -Etre reconnu(e) dans sa carrière/-succès
.Transition du milieu de la vie (39-43 ans)	-Confrontation de la différence entre aspiration et accomplissement
.Stabilisation et renouveau (43-50 ans)	-Acceptation des limites du temps -Confrontation de notre mortalité -Autonomie
.Maturation	-Acceptation de ce que j'ai (50-60 ans et plus)j'ai -Moins de relations personnelles -Examen du présent et de ce qu'il signifie.

(1) (Adapté SHEEHY , Gail, Passages, 1976. Inspiré des travaux de Levinson et Gould

D5.2 ECHELLE DE L'AUTO-EXPLORATION DE L'AIDE

Niveau 1

La deuxième personne n'aborde pas de sujets personnels, soit parce qu'elle n'en a pas eu la chance, soit parce qu'elle évite de les aborder même quand ils sont introduits par la première personne. Ainsi, la deuxième personne évite toute description ou exploration d'elle-même, ou toute expression directe de ses émotions qui la ferait se révéler à la première personne.

Niveau 2

La seconde personne **aborde des sujets personnels en réponse** à leur introduction par la première personne, mais elle le fait de façon mécanique et sans montrer d'émotion. Ainsi, la seconde personne discute simplement les sujets personnels sans sonder leur sens ou leur importance, et sans chercher à explorer ces sujets.

Niveau 3

La deuxième personne **introduit volontairement des sujets personnels**, mais le fait de façon mécanique et sans montrer d'émotions personnelles. Ainsi, l'échange sur les sentiments personnels semble forcé et artificiel, sans spontanéité et sans recherche intérieure pour découvrir de nouvelles émotions.

Niveau 4

La seconde personne **introduit volontairement des sujets personnels avec spontanéité et émotivité**, mais sans une tendance nette à se sonder intérieurement pour découvrir de nouvelles émotions.

Niveau 5

La seconde personne **s'engage spontanément et activement** dans une recherche intérieure pour découvrir en elle-même son monde émotif, même si elle le fait avec hésitations et/ou crainte. La seconde personne explore activement et pleinement son monde intérieur.

(extrait de AUGER, L, Communication et épanouissement personnel, la relation d'aide, p. 49, Mtl, Ed. de l'Homme/CIM, 176 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition. 49)

D.5.3 10 IDEES IRREALISTES

SELON L'APPROCHE EMOTIVO-RATIONNELLE

Voici certaines **idées irréalistes** que vous croyez probablement, qui ne peuvent vous apporter que des émotions pénibles et que vous auriez donc tout avantage à rejeter fermement de votre esprit.

1. J'ai besoin d'être aimé ou approuvé par toute personne importante pour moi, en presque toutes circonstances.

2. Il faut que je réussisse parfaitement ce que j'entreprends, sinon je suis un bon à rien.

3. Certaines personnes sont vraiment mauvaises et méritent d'être punies de leurs fautes.

4. Quand les choses ne vont pas à mon goût c'est terrible, horrible, catastrophique, insupportable.

5. Mes malheurs viennent uniquement de l'extérieur et je ne peux pas me défaire de ces malheurs.

6. Il est inévitable que je me tracasse sans arrêt à propos de ce qui pourrait être dangereux ou désavantageux pour moi.

7. Il est plus facile de fuir les difficultés et les responsabilités que de les affronter.

8. Mon passé a une importance déterminante pour le reste de ma vie.

9. Le monde devrait être fait autrement.

10. Je peux atteindre le plus grand bonheur en me laissant vivre passivement.

Voilà donc dix idées que vous pouvez chasser de votre esprit. Si vous les expulsez vraiment et que vous vous acharnez à changer les comportements déficients qu'elles vous ont amené à adopter au fil des ans, il vous est possible de vous bâtir à vous même une vie beaucoup plus agréable!

(résumé par Hans van Bennekum à partir de Auger, L. Penser heureux, Mtl, Ed. de l'Homme, 1981. AUGER, L.

Instabilité émotive

1. Il est bon pour moi de flirter ou de séduire.

2. Je suis plus intéressant et je réussis mieux quand j'exagère et que je maquille un peu la vérité.

3. J'ai constamment besoin de l'attention et de l'approbation des autres pour me sentir à l'aise.

4. Je peux obtenir ce que je veux en étant dépendant et impuissant.

5. Quand je manifeste simplement de l'amitié, les autres pensent que je leur fais des avances.

6. J'ai toujours eu beaucoup de difficultés.

7. Je ne suis pas du tout responsable de ce qui m'est arrivé - je suis simplement une victime.

8. Les détails sont sans importance - il faut les laisser à d'autres, qui ont moins d'imagination que moi.

9. Je ne peux souffrir d'être frustré et déçu.

10. Personne ne comprend mon cas.

De tels groupements aident le conseiller à diagnostiquer et à comprendre pourquoi et comment l'individu bloque ou limite son propre apprentissage ou son propre rendement en s'accrochant à une ou plusieurs idées fausses.

D.5.4 GROUPEMENTS D'IDEES FAUSSES

Le nombre des idées fausses indentifiables est infini; il est donc utile pour le con- conseiller engagé dans le travail pratique de disposer d'un système quelconque de classement des idées fausses. Raimy propose de classer les idées fausses en trois"groupements" reliés à trois façons d'être: 1) la déprcssion, 2) la compulsion et 3) l'instabilité émotive. Les listes suivantes, bien qu'elles soient loin d'être complètes, donnent une idée des idées fausses associées à chacun de ces états.

Dépression

1. J'ai été, je suis et je demeurerai sans espoir.
2. J'ai été, je suis et je demeurerai à blâmer pour ce qui ne va pas.
3. Je ne reçois guère l'aide des autres.
4. Je suis incapable d'améliorer ma situation.
5. Je suis toujours malade.
6. Je me tracasse beaucoup, et je ne peux pas vraiment me concentrer.
7. Les autres me rejettent parce que je suis incompétent ou propre à rien.

Compulsion

1. Je ne peux souffrir la saleté.
2. Il faut que je sois le meilleur dans mon domaine.
3. Je dois être efficace, à tout prix.
4. Je mérite davantage de respect.
5. Je dois toujours être à l'heure (ou inversement, je ne dois jamais être à l'heure).
6. Les gens font toujours des choses qui me rendent méfiant.
7. Avoir raison est plus important que toute chose.
8. Les détails sont très importants et ils doivent tous être racontés dans chaque conversation.

Il faut se rappeler:

a) que les idées fausses sont apprises(il n'y a pas d'idées innées, justes ou fausses),

b) elles ne sont pas toujours faciles à cerner,

c) certaines sont faciles à modifier, d'autres quasi impossibles,

d) il est parfois absolument essentiel de modifier les idées avant de modifier le comportement, mais pas toujours et

e) d'ordinaire on a plusieurs idées fausses qui sont étroitement reliées et il peut s'avérer difficile d'en modifier une sans entreprendre également de modifier d'autres idées fausses connexes.

(Extrait de PEAVY, Vance R, p. 66-67, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p. Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

D.5.5 MECANISMES DE DEFENSE
ou de protection
selon la gestalt-thérapie.

Un mécanisme de défense défend de quelque chose. Il a donc une fonction d'évitement. Mais il a aussi une fonction de protection. Il est un moindre mal pour éviter un mal catastrophique.

Très souvent il été développé dans l'enfance.

Une question de base se pose: tel mécanisme est-il encore pertinent aujourd'hui dans telle situation spécifique? ou est-il répété par habitude enlevant ainsi beaucoup de richesse et d'intensité dans le contact?

Cinq résistances au contact

Chaque personne organise son énergie de sorte qu'elle fait un bon contact avec son environnement ou bien elle résiste à ce contact. Dans ce dernier cas la personne oriente son énergie de différentes façons, ce qui résulte en un style de vie et un style d'expression particuliers. Nous en distinguons cinq: l'introjection, la projection, la rétroflection, la déflection et la confluence.

L'introjection

L'introjecteur investit son énergie à incorporer passivement ce que son environnement lui fournit. Il spécifie très peu ses demandes et ses préférences. Il se contente de prendre ce qu'il trouve.

L'enfant adopte beaucoup ce mode d'interaction: il accepte tout, à moins qu'il n'éprouve quelque chose comme immédiatement hostile ou mauvais. Il avale ce qui lui est donné comme nourriture physique et psychologique, même ce qui va à l'encontre de ses besoins. Les adultes semblables à des conquistadors envahissent le territoire de l'enfant.

La personne qui a avalé tout rond les valeurs de ses parents, de l'école et de la société demande que la vie continue comme avant, soit une éternelle répétition sans nouveauté. Quand son environnement change la personne devient anxieuse et défensive.

Il est très difficile de défaire l'introjection parce que c'est là un moyen très légitime d'apprendre et qui date de la tendre enfance. Il ne serait pas si mal d'apprendre uniquement par introjection si l'environnement était toujours favorable. Mais tel n'est pas le cas. L'individu doit non seulement sélectionner ce qu'il veut et ce à quoi il est d'accord pour s'identifier, mais il doit aussi résister aux influences et aux pressions qui l'agressent alors qu'il n'en veut pas. C'est ici que la lutte commence.

Il y a tout un cheminement à faire pour passer de la "discrimination réactive"(cf. l'enfant de deux ans et l'adolescent qui disent non plus pour s'affirmer que par choix éclairé à la discrimination créatrice de l'adulte qui est capable de dire "oui" ou/et "non" selon ses besoins.

Cette personne dont le style de vie se caractérise par l'introjection gagne à découvrir son agressivité et son sens critique, à rejeter certaines valeurs ingurgitées de toute pièce, à en digérer et assimiler d'autres selon sa propre personnalité et, finalement, à exprimer davantage son énergie.

La projection

Le projecteur se désapproprie certaines parties de lui-même et les donne à son environnement. En conséquence il se sent sans pouvoir pour effectuer des changements.

Le projecteur agit de la sorte très souvent parce qu'il ne peut pas accepter ses propres sentiments. Il a introjecté beaucoup de "Il ne faut pas". Par exemple sa perception qu'une autre personne le méprise ou essaie de le séduire est une construction parce que lui-même ne s'accepte pas comme personne méprisante ou séductrice. Alors que l'introjecteur abandonne son identité propre, le projecteur donne son identité à droite et à gauche.

Le travail avec le projecteur consiste à l'aider à se réapproprier les morceaux éparpillés de son identité.

Il est à remarquer que la projection n'est pas toujours une absence de contact. Elle peut être une ressource. Ma propre expérience m'informe sur l'expérience d'autrui.

La rétroflection

Le rétroflecteur abandonne toute tentative pour influencer son environnement en devenant une unité séparée et auto-suffisante, investissant son énergie uniquement dans un système intrapersonnel ce qui limite beaucoup les échanges entre lui et son environnement.

Concrètement l'individu se fait à lui-même ce qu'il aimerait faire à quelqu'un d'autre, ou se fait à lui-même ce qu'il aimerait qu'une autre personne lui fasse. Cette façon de faire vient de l'enfant qui n'a pas reçu l'attention voulue et qui, adulte, généralise que "personne ne veut lui donner d'attention". La seule solution reste donc de le faire pour lui-même. Une autre source de cette attitude vient des "Il ne faut pas". Il ne faut pas réprimander une autre personne, alors je me réprimande moi-même. Ou encore il ne faut pas manifester de douceur à autrui, alors je me berce, en paroles ou en action.

Il est à remarquer que la rétroflection peut être utile. Il est des moments où il est fonctionnel que la personne s'arrête elle-même. Par exemple, la mère qui se ferme les poings contre la tête plustôt que de frapper son enfant dans un moment d'impatience.

Le travail de croissance pour l'individu qui fait de la rétroflection consiste à rediriger l'énergie de sorte que le conflit interne est ouvert. Au lieu d'opérer seulement à l'intérieur de l'individu, l'énergie est libérée pour agir dans une relation avec une autre personne.

La déflection (la distraction)

Le déflecteur n'investit pas suffisamment d'énergie avec son environnement pour avoir un retour satisfaisant ou bien investit son énergie sans direction spécifique de sorte qu'elle se diffuse et se perd. Ces manoeuvres qui évitent le contact direct laissent la personne insatisfaite et confuse.

Concrètement les manoeuvres de déflection sont multiples: un langage fleuri et compliqué, l'ironie, l'évitement du regard, de la fausse politesse, en étant abstrait plutôt que spécifique, le langage stéréotypé, la référence au passé plutôt qu'au présent, en parlant "au sujet de" plutôt que directement à la personne concernée, la minimisation de la situation, etc.

Le contact peut être évité par la personne qui prend l'initiative de l'interaction ou par le récepteur.

La déflection peut être utile dans certaines situations où les conditions n'existent pas pour mener à terme adéquatement l'inter-action.

Une personne peut sortir de ses habitudes de déflection en apprennant à rétablir un contact direct et immédiat.

La confluence

La personne confluente va avec le courant. Elle fait très peu de choix personnel. Elle tient à réduire les différences afin d'éviter l'expérience troublante de la nouveauté et de "l'autre-différent-de moi".

La confluence peut être comparée à cette course à trois jambes où deux personnes ont chacune une jambe attachée à celle de l'autre. Il y a une entente implicite à ne pas avoir de mésentente. Il y a souvent des clauses cachées qu'un seul des deux partenaires connaît.

Deux indices fréquents d'une relation confluente sont la culpabilité et le mépris.

Les antidotes à la confluence sont le contact, la différentiation et l'articulation de ses besoins et leur expression dans un contrat ouvert avec la personne concernée. L'individu ressent des choix, des besoins, des sentiments qui sont les siens et qui ne coïncident pas nécessairement avec ceux des autres. La personne apprend qu'elle peut faire face à la peur de la séparation d'avec certaines personnes et quand même rester vivantes.

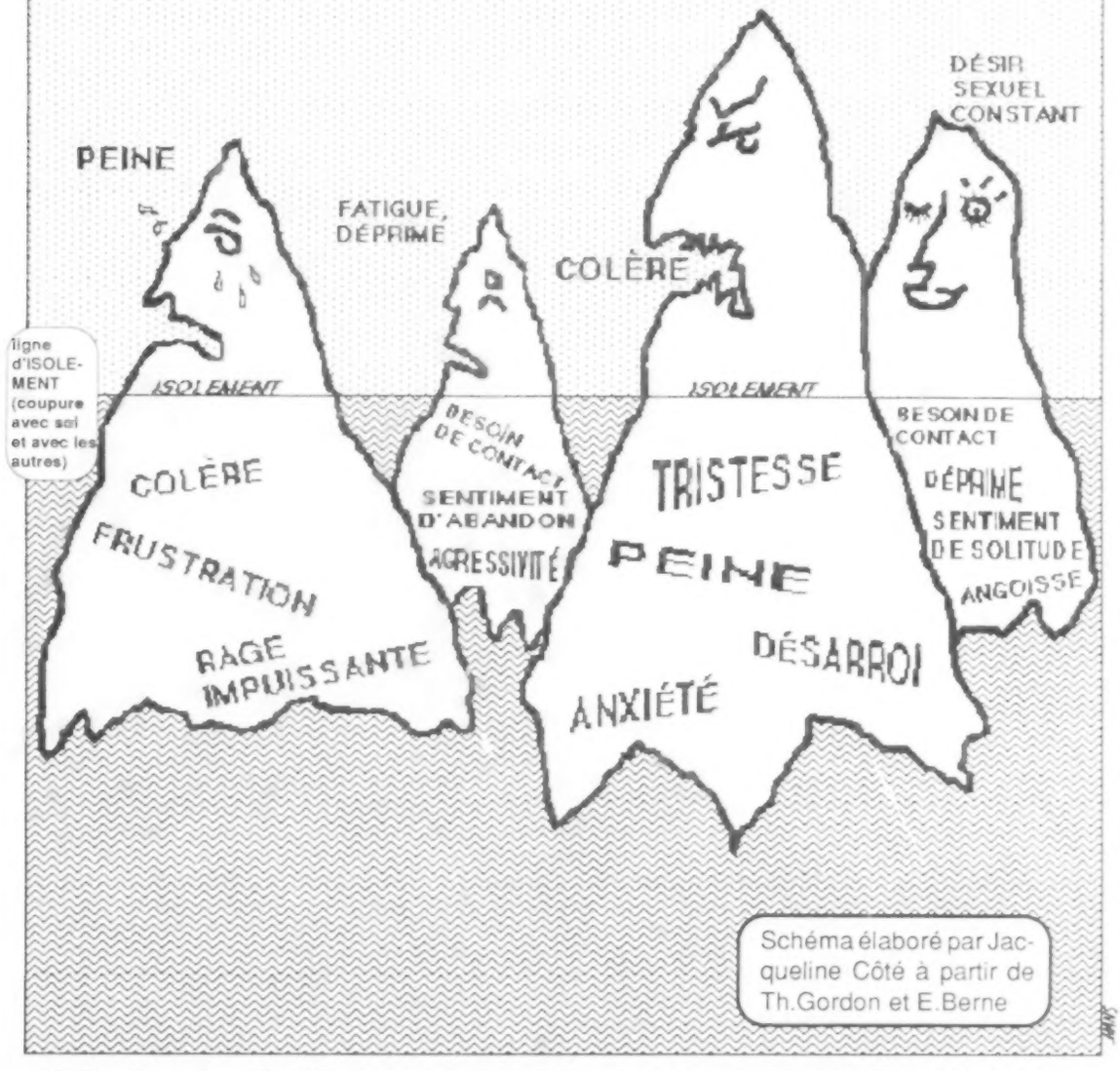
Traduction et résumé libres par M. Rinfret d'après Polster)

Références

Polster et Polster: Resistance and beyond, p. 51 à 69 et p. 70 à 97.
Thoresen, P. Defense mechanisms in groups Pfeiffer et Jones.

THÉORIE DES "ICEBERGS"

(ou théorie des "émotions parasites" selon l'analyse transactionnelle) *



* Il arrive qu'une émotion apparente en cache une autre qui est refoulée et n'arrive pas à s'exprimer. L'analyse transactionnelle parle alors "d'émotion parasite" (l'émotion apparente qui revient constamment).